EISENBAHNREGULIERUNG

Bericht

Endkundenbefragung
Schienenpersonenverkehr 2024

Bundesnetzagentur

Endkundenbefragung Schienenpersonenverkehr 2024

Stand: Mai 2025

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

Referat 702

Tulpenfeld 4
53113 Bonn
Tel.: +49 228 14-0
Fax: +49 228 14-8872
E-Mail: info@bnetza.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis 3
1 Einleitung 7
1.1 Gesetzliche Grundlagen 7
1.2 Themensetzung 7
2 Fragebogen 11
2.1 Screeningfragen, Einstiegsfragen und soziodemographische Merkmale 11
2.2 Themenbereich Bahnhofs- und Zugqualität (Block A) 11
2.3 Themenbereich Wünsche, Erfahrungen und Erwartungen (Block B) 12
2.4 Themenbereich Verhalten im Streikfall (Block C) 13
2.5 Umgang mit Fern- und Nahverkehrsnutzern 13
2.6 Änderungen des Fragebogens für die Befragung der Verbände 13
3 Methodik 16
3.1 Telefoninterviews der Fahrgäste 16
3.2 Fragebogenversand an Verbände 16
3.3 Auswertungen 17
4 Ergebnisse Telefoninterviews 18
4.1 Beschreibung der Stichprobe 18
4.2 Bewertung der Qualität der Personenbahnhöfe 20
4.3 Bewertung der Qualität der Züge 23
4.4 Zufriedenheit mit weiteren wesentlichen Verkehrsmittelwahlkriterien 26
4.5 Zufriedenheit mit der Fahrgastinformation 29
4.6 Wichtigkeit einzelner Qualitätsaspekte und Präferenzentscheidungen bei Abwägungen 30
4.7 Nicht angetretene Reisen 33
4.8 Wichtigste nötige Änderungen für mehr Bahnnutzung 35
4.9 Themenbereich Streik 36
5 Ergebnisse der Verbändebefragung 39
5.1 Vorbemerkungen 39
5.2 Bewertung der Qualität der Personenbahnhöfe 39
5.3 Bewertung der Qualität der Züge 41
5.4 Zufriedenheit mit weiteren wesentlichen Verkehrsmittelwahlkriterien 43
5.5 Zufriedenheit mit der Fahrgastinformation 43
5.6 Wichtigkeit einzelner Qualitätsaspekte und Präferenzentscheidungen bei Abwägungen 44
5.7 Wichtigste nötige Änderungen für mehr Bahnnutzung 47
5.8 Themenbereich Streik 47
5.9 Baustellenplanung, Verkehrsabwicklung von Baustellen und Kulanzregelungen 48

6 Fazit 50
Abbildungsverzeichnis 54
Tabellenverzeichnis 56
Abkürzungsverzeichnis 57
Verweise 57
Anhang 58
Anhang 1: Korrelationen erhobener Kovariablen 58
Anhang 2: Tabellarische Darstellung der Bewertungen durch die Verbände 59
Impressum 65

1 Einleitung

Die Bundesnetzagentur hat im Jahr 2024 eine Endkundenbefragung im Schienenpersonenverkehr durchgeführt, deren wesentliche Ergebnisse hier vorgestellt werden.

Der Eisenbahnmarkt in Deutschland ermöglicht neben dem Schienengüterverkehr durch den Schienenpersonenverkehr eine wichtige Mobilitätsleistung für die Bevölkerung, die sie für berufliche wie private Reiseverkehre in Anspruch nimmt. Angebot, Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit des Personenverkehrs haben dabei in den letzten Jahren zunehmend die politische und gesellschaftliche Diskussion geprägt und sind damit als relevante Themen von nationaler Bedeutung anzusehen.

Neben 4 Verbänden wurden erstmals Fahrgäste direkt befragt, um einen unmittelbaren Eindruck ihrer Wahrnehmung des Schienenpersonenverkehrs zu erhalten.

1.1 Gesetzliche Grundlagen

Nach Eisenbahnregulierungsgesetz (ERegG) § 67 Absatz 3 konsultiert die Regulierungsbehörde "regelmäßig, mindestens alle zwei Jahre, Vertreter der Nutzer von Dienstleistungen in den Bereichen Schienengütertransport und -personenverkehr."

Über Form und Inhalt der Konsultation erfolgen durch das Gesetz keine Vorgaben. Ebenfalls nicht weiter spezifiziert sind die eigentlichen "Nutzer von Dienstleistungen" im Bereich des Schienenpersonenverkehrs. Hierunter sind sicherlich Fahrgäste zu verstehen, allerdings ist dieses Merkmal nicht zeitlich definiert. Die Bundesnetzagentur hat den Begriff für die vorliegende Erhebung konkretisiert als Personen, die innerhalb der vergangenen 3 Monate mindestens einmal Fahrgast in Zügen des Schienenpersonenverkehrs (SPV) gewesen sind. Als Referenzzeitpunkt sollte das tatsächliche Erhebungsdatum gelten. Aus rechtlichen Gründen wurde außerdem ein Mindestalter von 16 Jahren festgesetzt.

In Fortsetzung der Vorgehensweise vergangener Befragungen und wegen der gesetzlichen Anforderung wurde die Befragung auch unter Fahrgast- bzw. Verbraucherverbänden durchgeführt. Bundesweit wichtige Verbände sind der Deutscher Bahnkunden-Verband, ProBahn, der Verkehrsclub Deutschland (VCD) und der Verband Verbraucherzentrale Bundesverband.

1.2 Themensetzung

In den vergangenen Jahren wurden bereits Befragungen von Vertretern der Endkunden im Personenverkehr durchgeführt. Themenschwerpunkte waren dabei Deutschlandtakt und -tarif (2020 und 2022), Klimaschutz und Kapazitätsbewirtschaftung (2022) , Eisenbahnmarkt (2020 und 2022) sowie Sicherheit (2020). Die Ergebnisse dieser Umfragen sind auf der Website der Bundesnetzagentur frei zugänglich.

In den bisherigen Befragungen wurden ausschließlich Vertreter von Verbänden befragt, deren Ziel das Vertreten der Interessen von Fahrgästen im Öffentlichen Verkehr ist. Um ein gesichert repräsentatives Abbild

der Meinungen der Fahrgäste zu erhalten, wurde im Jahr 2024 zusätzlich zur Befragung der Verbände eine repräsentative Umfrage unter den Fahrgästen des deutschen Eisenbahnverkehrs durchgeführt. Diese Fahrgastbefragung steht in keinem direkten inhaltlichen Zusammenhang mit den bisherigen Umfragen. Es gibt aber teilweise inhaltliche Überschneidungen und wiederholt gestellte Fragen; ihre Ergebnisse sind aufgrund unterschiedlicher statistischer Herangehensweisen und verschiedener Grundgesamtheiten aber nur eingeschränkt vergleichbar.

Die Bundesnetzagentur entscheidet selbst über den Inhalt der Befragungen. Eine externe Beeinflussung gibt es nicht. Ein Fokus liegt auf Fragen, die in einem Zusammenhang mit der Eisenbahnregulierung stehen. Andere aktuell jeweils diskutierte Themen wie z. B. Untersuchungen zur Nutzung des Deutschland-Tickets finden sich daher nicht in der Befragung von Vertretern von Endkunden im Schienenpersonenverkehr, obwohl sie aus deren Sicht einen hohen Stellenwert haben können. Gleichwohl hat sich die Bundesnetzagentur dazu entschlossen, auch Fragen zu stellen, die über den aktuellen Regulierungsrahmen hinausgehen, weil sie in Zukunft regulierungsrelevant werden können: Erfahrungen und Bewertungen von Bahnhofs- und Zugqualität, Wünsche und Erwartungen an den Eisenbahnverkehr sowie das Verhalten von Fahrgästen im Falle von Streiks.

Das Thema Qualität im Bahnverkehr ist vielschichtig. Bahnhöfe bzw. Zugangsstellen im Allgemeinen werden den Zugangsberechtigten von den Betreibern der Schienenwege gegen Entgelt zur Nutzung zur Verfügung gestellt. Bis zur Gründung der DB InfraGO AG wurden die Zugangsstellen und die Schienenwege innerhalb des DB-Konzerns von getrennten Konzerngesellschaften betrieben. Bei anderen kleineren Betreibern der Schienenwege gab bzw. gibt es diese Trennung in der Regel nicht. Die Zugangsberechtigten müssen für die Nutzung der Zugangsstellen wie Bahnhöfe zwar Entgelte entrichten, haben aber auf ihre Qualität kaum Einflussmöglichkeiten, obwohl diese für die Attraktivität und den Erfolg des Eisenbahnsystems beim Fahrgast von entscheidender Bedeutung sind. Die Qualität der Züge kann von SPNV-Aufgabenträgern über Verkehrsverträge mitbestimmt werden, und bei eigenwirtschaftlichen Verkehren besteht seitens der Zugangsberechtigten die Notwendigkeit, diese im Sinne von Fahrgastinteressen zu gestalten.

Die Befragung der Fahrgäste soll einen Überblick über diesen Bereich schaffen. Im Fokus stehen dabei die Aufenthaltsqualität und die Servicequalität an den Zugangsstellen. Um das Meinungsbild besser einordnen zu können, wurden ergänzend dazu Fragen im ähnlichen inhaltlichen Kontext bezogen auf die von den Fahrgästen benutzten Züge gestellt. Für die Zugangsstellen und die benutzten Züge gleichermaßen wurden auch Bewertungen der Kommunikation im Reiseverlauf und hier besonders im Fall von Störungen erbeten.

Als weiterer inhaltlicher Schwerpunkt der Befragung wurden Wünsche und Erwartungen an den Eisenbahnverkehr festgelegt. Neben Fragen zu allgemeinen Präferenzen wurde ein Schwerpunkt dabei auf die Erfahrung der Fahrgäste im Kontext der Zuverlässigkeit des deutschen Eisenbahnsystems gelegt. Erfragt wurden dabei Verhaltensweisen im Falle von Zugausfällen und Aussagen zu Präferenzen bei der Fahrplanung im Spannungsfeld zwischen einer hohen Anzahl von Zügen und einer dabei erreichbaren Betriebsstabilität. Hieraus können u. a. Erkenntnisse für die Eisenbahnregulierung im Kontext der überlasteten Schienenwege und zukünftige Fahrplansysteme gewonnen werden.

Ergänzend wurden die im Jahr 2024 aktuellen Auswirkungen von Bahnstreiks thematisiert. In den vergangenen Jahren kam es immer wieder zu Arbeitskampfmaßnahmen im Eisenbahnverkehrssektor mit teils erheblichen Beeinträchtigungen im Schienenverkehr. Die damit verbundenen Auswirkungen betrafen nicht nur den Güterverkehr, sondern vor allem auch den Personennah- und -fernverkehr. Die

Endkundenbefragung erstreckte sich daher auch auf die Folgen der Beeinträchtigung der Fahrgäste durch Arbeitskampfmaßnahmen. Sie sollte erkennen lassen, welche Reaktionsmöglichkeiten in sachlicher zeitlicher Hinsicht verschiedene Nutzergruppen in Streiksituationen haben. Die Erkenntnisse dienen der Gewährleistung der Daseinsvorsorge im Transportsektor.

Die Verbände sollten neben denselben Fragen wie die Fahrgäste zusätzlich solche aus früheren Befragungen erneut beantworten.

2 Fragebogen

2.1 Screeningfragen, Einstiegsfragen und soziodemographische Merkmale

Vor der eigentlichen inhaltlichen Befragung ist im Interview zu ermitteln, ob eine angerufene Person überhaupt zur Zielpopulation gehört und welche Art von Schienenpersonenverkehr sie genutzt hat (Screeningfragen). Für Personen, die sowohl den Schienenpersonenfernverkehr (SPFV) als auch den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) nutzen, werden die verkehrsdienstspezifischen Fragen im weiteren Verlauf nur im Hinblick auf einen dieser beiden Dienste befragt. Dies wird mit Beginn der Befragung zufällig und mit gleichen Wahrscheinlichkeiten festgelegt.

In weiteren Einstiegsfragen werden weitere das Mobilitätverhalten beschreibende Variablen erhoben. Hierunter fallen Fragen nach den genutzten Verkehrsmitteln und der Häufigkeit ihrer Nutzung, insbesondere die Nutzung eines Autos und dessen persönliche Verfügbarkeit. Daneben werden der Besitz von Monats- oder Jahreskarten für den ÖPNV und einer BahnCard abgefragt. Anschließend werden Zwecke der Nutzung erhoben, wobei aus dem vorgegebenem Antwortkatalog mehrere Gründe genannt werden können. Dies umfasst Beruf, Schule und Ausbildung, Einkaufen, Freizeit und Urlaub, Besuche, Gesundheit sowie sonstige (mit dann offener Nennung). Schließlich werden Art und Ausmaß der beruflichen Tätigkeit erfasst.

Fragen zur Demographie bzw. dem soziodemographischen oder -ökonomischen Status sind insbesondere relevant, um über sie im Abgleich mit Daten der Gesamtbevölkerung Gewichte abzuleiten, mit denen die Repräsentativität der realisierten Stichprobe eingehalten werden kann. Daneben ermöglichen solche Merkmale auch die Bildung von entsprechenden Subgruppen in der späteren Auswertung. Es wurden auch Fragen nach dem Geschlecht, dem Alter, der Haushaltsgröße und der Altersstruktur im Haushalt gestellt, ebenso Fragen zum Migrationsstatus (Geburt in Deutschland, Geburt beider Eltern in Deutschland), zum höchsten allgemeinbildenden Schulabschluss, zum ökonomischen Status und zur Wohnsituation (Miete oder Eigentum). Um Rückschlüsse auf Ort und räumliches Umfeld zu erhalten, wird schließlich noch die Postleitzahl und das Bundesland erfragt.

2.2 Themenbereich Bahnhofs- und Zugqualität (Block A)

Entscheidend für die Nutzung der Schiene als Alternative vor allem zum Auto ist die Attraktivität von Zügen, aber auch von Personenbahnhöfen. Naheliegend sind also Fragen, wie die Fahrt im Zug hinsichtlich verschiedener Parameter empfunden wird, und es ist klar, dass es mit der Bahnreform auch bei den Nahverkehrszügen erhebliche Fortschritte gegeben hat. Durch den Wettbewerb bemühen sich offenkundig sowohl die Aufgabenträger bzw. Besteller der Nahverkehrsleistungen als auch die Erbringer, also die Verkehrsunternehmen, um ein besseres Erscheinungsbild.

Demgegenüber erfahren aber oft Personenbahnhöfe weniger Berücksichtigung:[1] Zum einen sind sie zu einem großen Teil entweder in der Hand eines einzigen Konzerns, der sich dabei nicht dem Wettbewerb ausgesetzt sieht. Zum anderen sind in vielen Fällen die Bahnhofsgebäude an Dritte verkauft, ohne dass es eine

[1] Der Begriff "Personenbahnhof" umfasst sowohl "Bahnhöfe" als auch "Haltepunkte" im eisenbahnbetrieblichen Kontext. Für die befragten Fahrgäste war diese Unterscheidung nicht relevant.

Zweckbindung für den Bahnverkehr gibt. Gelegentlich sind diese Gebäude sogar dem Verfall ausgesetzt. Sehr oft sind weniger wichtige Bahnhöfe zu reinen Haltepunkten mit Bahnsteigen geworden. Unterführungen befinden sich bisweilen in einem wenig befriedigenden, ja abstoßenden Zustand. Für den Fahrgast, der sich in der Regel mehrere Minuten bis zur Abfahrt des Zuges im Bahnhofsbereich bzw. auf einem Bahnsteig aufhält, entscheidet dessen Aufenthaltsqualität mit über die Attraktivität der Reise. Daher ist es naheliegend, diese mit abzufragen.

Im ersten Frageabschnitt sollte die Zufriedenheit mit der Aufenthaltsqualität am Bahnhof beurteilt werden (A02). Hierzu wurden einzeln Zufriedenheiten mit Orientierung, Beleuchtung, Sicherheit, Bauzustand, Umfeld, Sauberkeit und abschließend der Aufenthaltsqualität insgesamt abgefragt. In einem nächsten Frageabschnitt (A03) sollte die Zufriedenheit mit Serviceeinrichtungen bewertet werden anhand der Aspekte Möglichkeiten zum Ticketkauf, Versorgungs- und Einkaufsmöglichkeiten, Informationen zur Zugfahrt und Ausstattung mit Toiletten. Anschließend wurde auch hier nach einem Insgesamt-Urteil der Serviceeinrichtungen gefragt. Schließlich wurden die Interviewten nach der aus ihrer Sicht wichtigsten Verbesserung am Bahnhof befragt. Hierbei gab es keine vorgegebenen Antwortmöglichkeiten.

Die Aufenthaltsqualität in den Zügen wurde separat für Nah- und Fernverkehrsnutzer erfragt (vgl. Abschnitt 2.5). In den Frageabschnitten A04 und A05 wurde die Zufriedenheit mit Sitzkomfort und Sitzumgebung, der Sauberkeit, der Verfügbarkeit von Toiletten, der Klimatisierung, den Gepäckablagemöglichkeiten, dem Telefon- und WLAN-Empfang, dem Vorhandensein von Steckdosen und der Sicherheit in den Zügen gefragt. Fernverkehrsnutzer wurden außerdem nach der Gastronomie befragt. Auch für die Aufenthaltsqualität in den Zügen wurde anschließend um ein Gesamturteil und die Nennung der wichtigsten nötigen Verbesserung (ohne Vorgabe einer Antwortmöglichkeit) gebeten.

Anschließend wurde allgemein zu Reisen im Nah- bzw. Fernverkehr die Zufriedenheit mit Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit, mit der Reisedauer und mit den Ticketpreisen erfragt (A06).

Der letzte Frageabschnitt (A07) betraf Aspekte des Informationsangebots zum Reiseverlauf, insbesondere im Fall von Störungen. Bewertet werden sollte die Zufriedenheit mit den Informationen in Nah- bzw. Fernverkehrszügen, an Bahnhöfen, in der App DB-Navigator sowie in den Apps anderer Verkehrsdienstleister.

Bei allen Fragen nach der Zufriedenheit wurde eine 5-stufige Antwortskala angeboten, welche die Befragten nach folgender Vorgabe verwenden sollten: "1 bedeutet sehr zufrieden, 5 bedeutet gar nicht zufrieden. Mit den Werten dazwischen können Sie abstufen." Daneben war es möglich, mit "weiß nicht" oder "trifft nicht zu/nicht verfügbar/nicht genutzt" zu antworten oder die Antwort generell zu verweigern. Diese Möglichkeit wurde nicht aktiv angeboten. Für die in mehreren Abschnitten gestellten Fragen nach der wichtigsten Änderung waren keine Antwortmöglichkeiten vorgegeben.

Der den Fahrgästen gestellte Fragebogen ist in seiner vollständigen Form im Methodenbericht [1] aufgeführt.

2.3 Themenbereich Wünsche, Erfahrungen und Erwartungen (Block B)

Es gibt viele Gründe, mit der Bahn zu fahren, so dass es interessant ist zu erfahren, welche Gründe konkret die Interviewten zur Entscheidung für die Bahn bewogen haben. Dabei wird zwischen Nah- und Fernverkehr differenziert, wobei diese Differenzierung auch ansonsten während der Interviews vorgenommen wurde

(B01). Die Fragen nach der Wichtigkeit ausgewählter Qualitätsaspekte sollten auf einer Skala von 1 (völlig unwichtig) bis 10 (extrem wichtig) beurteilt werden. Bisweilen wird eine Fahrt mit der Bahn auch nicht angetreten, wofür ebenfalls die Gründe abgefragt wurden (B02). In einem weiteren Abschnitt wurden die Fahrgäste mit Aussagen konfrontiert, bei denen sie eine Präferenz zwischen für eine von jeweils nachteiligen Situationen angeben sollten, wobei wieder eine 5-stufige Skala mit Urteilen von 1 (stimme voll und ganz zu) bis 5 (stimme überhaupt nicht zu) herangezogen wurde. Hier wurde auch nach einer allgemeinen Einstellung zu Bahnfahrten gefragt. Schließlich erfasste eine Frage, welche Erwartungen die Fahrgäste haben, um Fern- oder Nahverkehrszüge häufiger zu nutzen oder welche Bedingungen notwendig sind, um möglicherweise auf das eigene Auto ganz zu verzichten (B04).

2.4 Themenbereich Verhalten im Streikfall (Block C)

Die Fragen wurden im Interview nur dann gestellt, wenn die Befragten zuvor angegeben hatten, den Nah- oder Fernverkehr hauptsächlich aus beruflichen oder schulischen bzw. ausbildungsbezogenen Gründen oder zu Zwecken von Gesundheit oder Pflege zu nutzen. In der ersten Frage (C01) wurde nach akzeptablen Alternativen für Nah- oder Fernverkehrszügen gefragt. Anschließend wurde gefragt, wieviel Zeit für die Vorbereitung zur Nutzung der zuvor genannten Alternative(n) benötigt wird (C02) und wie viele Tage diese Alternative(n) genutzt werden können (C03).

2.5 Umgang mit Fern- und Nahverkehrsnutzern

Fahrgäste, die sowohl Fern- als auch Nahverkehrsangebote genutzt haben, sog. Doppelnutzer, hätten die Fragen zu jedem dieser Verkehrsdienste beantworten können. Dies hätte beim Interview aber zu einer deutlichen Verlängerung des Telefoninterviews geführt. Aus diesem Grund wurde entschieden, bei verkehrsspezifischen Aspekten entweder nur nach Nah- oder Fernverkehr zu fragen. Die Auswahl sollte dabei zufällig mit einer Auswahlwahrscheinlichkeit von jeweils 50% erfolgen.

Diese Vorgabe führte bei der Durchführung des Interviews dazu, dass von den 861 ermittelten Doppelnutzern 404 die nahverkehrsbezogenen und 457 die fernverkehrsbezogenen Fragen gestellt bekamen.

2.6 Änderungen des Fragebogens für die Befragung der Verbände

Anpassung der Antwortmöglichkeiten

Für die Befragung von Verbänden sind die bei den Telefoninterviews verwendeten 5-stufigen Skalen zur Zufriedenheit nicht geeignet. Ein Einzelurteil kann hier weder eine dem Verband bekannte deutschlandweite Heterogenität widerspiegeln, noch ist dies angesichts der wenigen befragten Verbänden sinnvoll mit der hohen Zahl an Interviewten vergleichbar. Aus diesem Grund wurden die Verbände bei diesen Fragen (A02, A03, A04, A05, A06_1, A06_2 und A07) gebeten, den jeweiligen Anteil (an Bahnhöfen, Zügen oder Reisen) anzugeben, für den ihrer Schätzung nach ein bestimmtes Zufriedenheitsurteil zutrifft. Die Vorgabe wurde dahingehend konkretisiert, dass für jeden einzelnen Aspekt 100 Prozentpunkte auf die insgesamt 5 möglichen Zufriedenheitskategorien zu verteilen waren. Bei der ersten Frage dieses Typs wurde zur Illustration ein Beispiel vorangestellt.

Die Vorgabe von 5 Antwortmöglichkeiten stellt gegenüber den teilweise bei früheren Erhebungen genutzten 4-stufigen Skalen eine Änderung dar, welche die Vergleichbarkeit mit den Ergebnissen der vergangenen Jahre einschränkt. In früheren Erhebungen wurde zudem ein erweiterter Adressatenkreis wie z. B. Vertreterinnen oder Vertreter von Kreis- oder Landesverbänden eingeladen, so dass die Vergleichbarkeit der Ergebnisse auch dadurch eingeschränkt ist. Eine Gegenüberstellung der Bewertungen der Verbände mit denen der Interviews wurde daher für relevanter eingeschätzt und daher auch die 5-stufige Skala übernommen.

Entfallene Fragen

Für die Befragung der Verbände entfällt die Notwendigkeit, einleitende Screening-Fragen zur Geeignetheit und Bereitschaft des Interviewpartners zu stellen (Block SCR). Ebenfalls entfallen Einstiegsfragen zu Verkehrsmittelnutzung und Berufstätigkeit (Block E). Diese erfragen individuelle Eigenschaften natürlicher Personen, die damit auf einen Verband nicht zutreffen. Dasselbe gilt auch für die in den Telefoninterviews am Ende gestellten Fragen zu soziodemographischen Merkmalen (Block S).

Von den inhaltlichen Fragen zur Verkehrsbewertung wurde die Frage B03-D (Statements) "Ich fahre gern mit der Bahn" nicht übernommen. Geändert wurde außerdem im selben Abschnitt die Formulierung der Frage B "Bei langen Zugstrecken würde ich Direktverbindungen immer bevorzugen, auch wenn diese eine Stunde länger dauern" in "Bei langen Zugfahrten bevorzugen wir immer das Angebot einer Direktverbindung gegenüber einer mit Umstiegen, auch wenn die direkte eine Stunde länger dauert ".

Fragen zu Mobilitätsalternativen im Fall von Streiks (Block C) wurden den Verbänden nicht gestellt.

Zusätzliche Fragen

Einige Fragen, die Fahrgäste unabhängig vom Verkehrsdienst (SPFV oder SPNV) beantworten sollten, wurden für die Verbände zusätzlich und spezifisch für die Verkehrsdienste gestellt. Dies betraf Fragen, die bereits in den Erhebungen der Vorjahre spezifisch für die Verkehrsdienste gestellt worden waren. Damit ergibt sich die Möglichkeit, Aussagen über das Antwortverhalten zeitlich zu analysieren.

Im Abschnitt A02 (Aufenthaltsqualität an Bahnhöfen) wurde die Frage G zur Aufenthaltsqualität insgesamt zusätzlich spezifisch für den SPFV und den SPNV gestellt ("Aufenthaltsqualität insgesamt (nur bei SPFV-Nutzung)" und "Aufenthaltsqualität insgesamt (nur bei SPNV-Nutzung)"). Analog wurde im Abschnitt A07 (Kommunikation und Information) die Frage C zu Kommunikation und Information an Bahnhöfen zusätzlich spezifisch für den Fall der SPFV- bzw. der SPNV-Nutzung gestellt.

Darüber hinaus wurden zwei Frageabschnitte neu ergänzt zu Baustellenfahrplänen und Kulanzregelungen. Hinsichtlich der Baustellenfahrpläne wurde nach der Qualität der Lösungen für die Fahrgäste bei der Baustellenplanung der EIU und bei der Abwicklung des Verkehrs bei Baumaßnahmen (separat für SPFV und SPNV) gefragt. Der Abschnitt zu Kulanzregelungen erfragte die Einschätzung im Fall des SPFV (DB), SPFV (andere EVU) und SPNV. Für beide Fragen waren 100 Prozentpunkte auf der 5-stufigen Skala von sehr bis gar nicht zufriedenstellend zu verteilen.

Der den Verbänden übersandte Fragebogen ist im separaten Dokument Fahrgastbefragung-Verbände [2] einsehbar.

3 Methodik

3.1 Telefoninterviews der Fahrgäste

Eine ausführliche Beschreibung der Methodik der Interviewdurchführung gibt der gleichnamige Bericht [1]. An dieser Stelle erfolgt nur eine kurze Zusammenfassung. Zufallsgesteuert wurden Festnetz- und Mobilfunkteilnehmer in Deutschland kontaktiert. Soweit diese bereit waren, an der Befragung teilzunehmen und die Kriterien hinsichtlich Alter und Bahnnutzung erfüllten, wurde das Interview durchgeführt. Eine Qualitätskontrolle der gegebenen Antworten erfolgte sowohl begleitend während der Interviews als auch im Anschluss während der Zusammenstellung des Datensatzes. Die durchschnittliche Dauer eines vollständigen Interviews lag bei etwa 20 Minuten. Fahrgäste, die angaben, sowohl Nah- wie Fernverkehrszüge genutzt zu haben, wurden zufallsgesteuert nur zu einem dieser beiden Verkehrsdienste befragt.

Mit angerufenen Personen, welche die oben genannten Kriterien nicht erfüllten, wurde nach Möglichkeit ein Kurzinterview zur Erhebung soziodemographischer Daten durchgeführt. Darüber ist es möglich, für die einzelnen Interviews Gewichtungsfaktoren abzuleiten, um damit für die Zielpopulation repräsentative Auswertungen zu ermöglichen. Wenn beispielsweise im Vergleich zur Gesamtbevölkerung überproportional viele Personen einer bestimmten Altersgruppe erreicht werden, so müssen die einzelnen Interviews von Personen dieser Gruppe in der Auswertung niedriger gewichtet werden.

Der telefonischen Haupterhebung ging eine sogenannte Pretest-Phase voraus, in der eine vorläufige Version des Fragebogens verwendet wurde, die für die eigentliche Haupterhebung geringfügig angepasst wurde.

Eine umfassende Darstellung des methodischen Vorgehens enthält das ebenfalls veröffentlichte Dokument Methodenbericht [1].

3.2 Fragebogenversand an Verbände

Folgende Verbände wurden am 11. November per E-Mail aufgefordert, an der Befragung teilzunehmen und den mitversandten Fragebogen [2] bis zum 1. Dezember 2024 auszufüllen und zurückzusenden:

- Deutscher Bahnkunden-Verband e.V.

- Fahrgastverband Pro Bahn e.V.

- VCD Verkehrsclub Deutschland e.V.

- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Den Verbänden wurde zugesichert, dass bei der Veröffentlichung von Ergebnissen nur aggregierte Daten dargestellt werden und damit die Rückführbarkeit auf eine spezifische Bewertung eines Verbands ausgeschlossen ist.

3.3 Auswertungen

Für die Telefoninterviews erfolgt eine deskriptive Auswertung der Häufigkeiten, mit denen die jeweiligen Antwortmöglichkeiten gewählt wurden. Hierzu werden im Wesentlichen Kennzahlen wie Mittelwert, Median und Varianz als Maß für die Heterogenität bzw. Uneinigkeit der Urteile verwendet. In der Berechnung werden Interviews mit uneindeutigen Angaben (weiß nicht, verweigert) jeweils nicht berücksichtigt. Die Varianz kann in diesem Fragebogen Werte zwischen 0 (alle Urteile identisch) und 4 (Urteile verteilen sich jeweils zur Hälfte auf die eindeutigen Urteile 1 und 5) annehmen. Je höher die Varianz, umso größer ist also die Verschiedenheit in der Bewertung zwischen den Befragten. Die Ergebnisse der Befragung zeigen grundsätzlich eine hohe Variabilität oder Bandbreite in den Urteilen, so dass diese Kennzahl eher zum Vergleich ausgewählter Fragen untereinander dient als zur einzelnen Bewertung.

Fragen mit offenen Antwortmöglichkeiten wie z. B. solche nach der dringendsten Verbesserung wurden nach der Erhebung auf ähnliche Antworten geprüft und diese entsprechend thematisch gruppiert.

Die im folgenden gezeigten Balkendiagramme zur Darstellung der Häufigkeiten weisen eine gebrochene Achse auf. Dies ermöglicht, die zusammengelegten Anteile der Zufriedenen (Urteilskategorien 1 und 2) und der Unzufriedenen (Urteilskategorien 4 und 5) jeweils für sich und im Vergleich mit anderen Fragen direkt zu vergleichen. Die Sortierung der Balken erfolgt in der Regel absteigend für den Anteil der mindestens Zufriedenen bzw. Zustimmenden. Gesamturteile werden jeweils in der letzten Zeile dargestellt.

Durch die in der Befragung zusätzlich erhobenen Kovariablen ist es möglich, Unterschiede in der Bewertung hinsichtlich bestimmter Subgruppenmerkmale zu untersuchen. Eine vollständige Analyse sämtlicher möglicher Subgruppeneffekte kann hier aufgrund der Menge der möglichen Analysen nicht erfolgen. Es werden einige ausgewählte Analysen präsentiert, bei denen ein jeweiliges Subgruppenmerkmal mit deutlichen Unterschieden im Antwortverhalten einhergeht. Grundlage der Auswahl sind lineare Regressionsmodelle, in denen die Bewertungen durch die in Abschnitt 4.1 beschriebenen Kovariablen erklärt werden. Hierbei zeigten sich zum Niveau 5% statistisch signifikante Faktoren bei allen Fragen, der Anteil der dadurch erklärten Varianz war jedoch stets kleiner als 18 % und damit vergleichsweise niedrig. Dies verdeutlicht erneut eine hohe Variabilität der Urteile und hohe Heterogenität in den Meinungen der Befragten. Mit den ausgewählten Subgruppenanalysen wurden Aspekte ausgewählt, deren Bewertung sich für bestimmte persönliche Merkmale deutlich unterschied. Die Auswahl ist aber nicht vollständig. Ansonsten stellt der Tabellenband [3] für die Subgruppenmerkmale Nutzergruppe, Alter, Geschlecht, Berufsstatus (Lebensphase), Autoverfügbarkeit, Migrationshintergrund, Selbsteinschätzung des sozioökonomischen Status und Region bzw. Regionstyp die entsprechenden Verteilungen für alle Fragen dar.

Für den Vergleich der Fahrgastinterviews mit den Verbandseinschätzungen werden im Wesentlichen vergleichende Tabellen erstellt, in denen nur Kennzahlen einander gegenübergestellt werden. Insbesondere für die Fragen nach der Zufriedenheit erfolgt kein detaillierter Vergleich der Anteile, mit denen einzelne Antwortkategorien gewählt wurden. Im Anhang werden zusätzliche Tabellen aufgeführt, so dass Interessierte entsprechende Auswertungen ggf. selbständig durchführen können.

4 Ergebnisse Telefoninterviews

4.1 Beschreibung der Stichprobe

Nach Abschluss der Erhebung in den Monaten September bis November 2024 und der anschließenden Datenbereinigung lag eine Anzahl von 2024 Interviews von Fahrgästen vor. Im Folgenden werden zunächst die Merkmale und statistischen Eigenschaften des Datensatzes beschrieben. Alle Auswertungen beruhen auf den gewichteten Anteilen. Prozentuale Angaben sind gerundet, daher kann die Summe über alle Ausprägungen im Einzelfall geringfügig von 100 % abweichen. Fehlende Informationen wie verweigerte Antworten werden nur berichtet, wenn sie, sofern nicht anders berichtet, mehr als 2 % betragen und damit ein relevantes Ausmaß annehmen.

Soziodemographische Merkmale

Gefragt nach dem Geschlecht bezeichneten sich 51 % als weiblich, 48 % als männlich und 1 % als divers. Bezogen auf das Alter waren 16- bis 24-Jährige mit 19 %, 25- bis 44-Jährige mit 35 %, 45- bis 64-Jährige mit 30 % und über 65-Jährige mit 15 % vertreten (mittleres Alter 43 Jahre). Die Größe des Haushalts betrug 1 Person (21 %), 2 Personen (33 %), 3 Personen (20 %) oder 4 oder mehr Personen (25 %). In Deutschland geboren waren 83 % der Interviewten, und bei 73 % galt dies außerdem für beide Elternteile. Damit lag der Anteil der Befragten mit Migrationshintergrund bei 27 %. Zur Art der Beschäftigung nannten 43 % Vollzeit- und 16 % Teilzeitbeschäftigung, 16 % Schule, Ausbildung oder Studium. Diese Anteile sind etwas höher als in der Gesamtbevölkerung (40 %, 13 % bzw. 6 %). 15 % gaben an, Rentner oder Rentnerin zu sein, was einen geringeren Anteil als den an der Gesamtbevölkerung darstellt (18 %)[2]. Weitere Angaben zu soziodemographischen Merkmalen wie Bildungsabschluss und sozioökonomischer Status enthält der separate Tabellenband [3].

Mobilitätsbezogene Merkmale

Eine Übersicht über die Verkehrsmittel und ihre Nutzungshäufigkeit gibt Abbildung 1. Erkennbar häufiger als der Schienenpersonenverkehr wurden von den Befragten das Auto, Fahrrad oder andere ÖPNV-Verkehrsmittel genutzt. Bei den "Häufigfahrern" (täglich bis 1-3x pro Woche) führte das Auto (auch als Mitfahrer) die Verkehrsmittelnutzung mit 68 % an, gefolgt vom ÖPNV und Fahrrad mit 48 bzw. 47%. Der Nahverkehr auf der Schiene wurde nur von 30 %, der Fernverkehr auf der Schiene nur von 18 % häufig benutzt.

[2] Mikrozensus 2022 für Personen ab 16 Jahren, Statistisches Bundesamt.

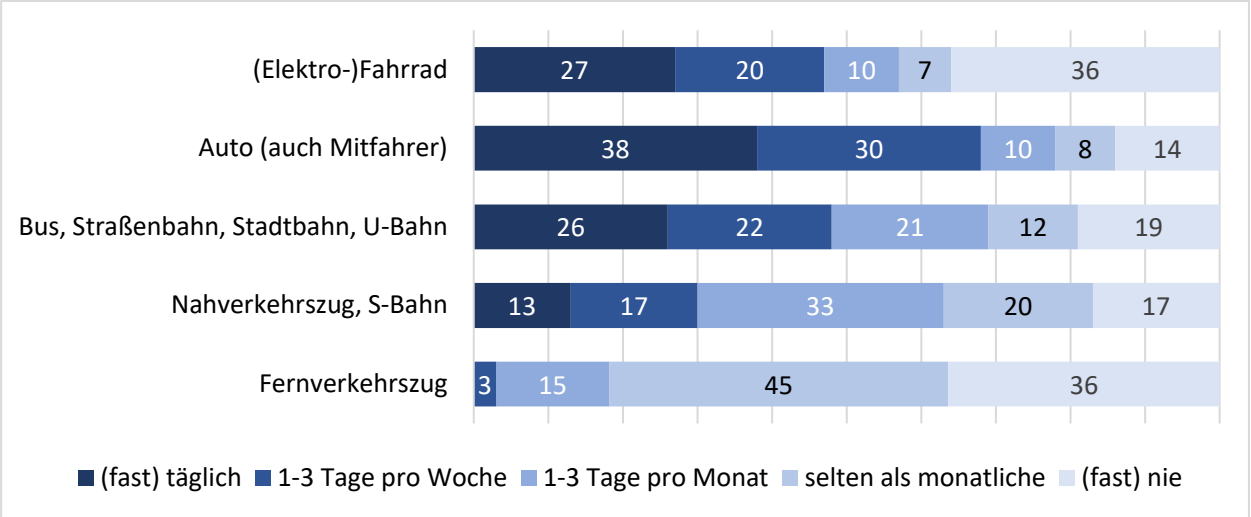

Abbildung 1: Verkehrsmittel und Nutzungshäufigkeiten (Häufigkeitsangaben in Prozent).

Bei der Frage nach der Verfügbarkeit der Verkehrsmittel gab nur ein geringer Teil der Befragten an, nie über einen Pkw verfügen zu können (13%), gleich ob als Fahrer oder Mitfahrer. Hingegen gaben 66 % an, jederzeit, und 21 %, gelegentlich ein Auto nutzen zu können. Über einen eigenen Pkw im Haushalt verfügten 75 %; 40 % nannten 1, 27 % nannten zwei und 8 % nannten drei oder mehr verfügbare Autos.

Von allen Interviewten, d.h. den Bahnnutzern in den letzten 3 Monaten, hatten 52 % der Befragten in den letzten 3 Monaten nur den Nahverkehr, 6 % nur den Fernverkehr genutzt und die verbleibenden 42 % entsprechend beides. Nahverkehrszüge wurden von 30 % wöchentlich oder häufiger genutzt, Fernverkehrszüge hingegen von 81 % seltener als monatlich. Als sogenannte "Vielfahrer" werden im weiteren Verlauf Personen bezeichnet, die den Nahverkehr mindestens wöchentlich oder den Fernverkehr mindestens monatlich nutzen. Der Anteil dieser Gruppe lag bei 41 %.

Für den Schienenpersonenverkehr nutzten 53 % der Interviewten eine Monats- oder Jahreskarte, 46 % aber nicht. Über eine Bahncard verfügten 27 % (19 % BC25, 7 % BC 50, 1 % BC 100), 73 % besaßen keine Bahncard.

Bei der Frage nach den Reisezwecken waren Mehrfachnennungen möglich. In ähnlichem Ausmaß wurden Nah- und Fernverkehr aus beruflichen Gründen (etwas mehr als 35 %) und für Freizeit- und Urlaubszwecke (48 %) genutzt. Gründe wie Schule oder Ausbildung, Einkaufen oder Gesundheit oder Pflege sind für den Nahverkehr (10 % bis 15 % der Befragten), aber kaum für den Fernverkehr (weniger als 5 %) relevant. Letzterer wurde hingegen häufiger für Zwecke des Freunde-/Verwandtenbesuchs genutzt (vgl. Abbildung 2).

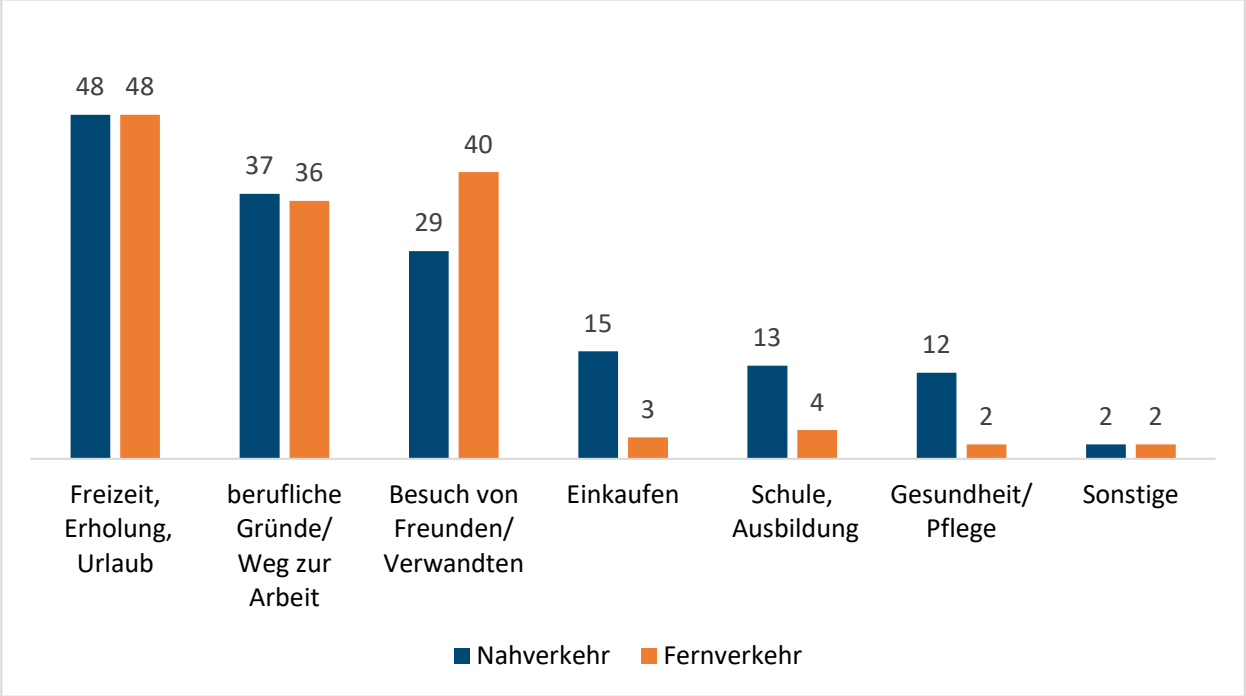

Abbildung 2: Gründe, aus denen Befragte Nah- oder Fernverkehr zu bestimmten Zwecken genutzt haben (Häufigkeitsangaben in Prozent).

Zusammenhang von soziodemographischen und mobilitätsbezogenen Merkmalen

Unter weiteren Kovariablen zum Fahrverhalten und soziodemographischen Merkmalen (Nutzung eines Autos, Verfügbarkeit eines Autos, Besitz einer Monats- oder Jahreskarte, Besitz einer Bahncard, Häufigkeit der SPV-Nutzung (Vielfahrerstatus), Alter, Geschlecht, Berufstätigkeit, höchster Bildungsabschluss, sozioökonomischer Status, Haushaltsgröße) stehen einige in engem Zusammenhang. Gemessen über die Korrelation ist dieser am stärksten zwischen Autoverfügbarkeit und Autonutzung (0,62), zwischen Alter und Berufstätigkeit (-0,51), Alter und Haushaltsgröße (-0,32), Monatskarte und Vielfahrerstatus (0,40), Monatskarte und Autonutzung (0,37) sowie Monatskarte und Autoverfügbarkeit (0,33). Die vollständige Korrelationsmatrix mit Angaben zu den berücksichtigten Merkmalsausprägungen ist im Anhang zu finden.

4.2 Bewertung der Qualität der Personenbahnhöfe

Die Verteilungen der Urteile zur Zufriedenheit mit der Aufenthaltsqualität am Bahnhof (Fragenabschnitt A02) zeigt Abbildung 3. Bei den einzeln befragten Aspekten waren jeweils 32 - 67 % der Interviewten mindestens zufrieden (Urteile 1 oder 2) und 10 - 34 % unzufrieden (Urteile 4 oder 5). Während bei den einzelnen Kategorien deutlich häufiger Zufriedenheit als Unzufriedenheit bekundet wurde, war dieser Unterschied beim Gesamturteil deutlich kleiner; hier äußerten sich 28 % als zufrieden, 25 % als unzufrieden. Insofern ist es überraschend, dass die Gesamtbewertung nicht als Mittelwert der Zufriedenheit der abgefragten Aspekte resultiert. Insgesamt deutlich positiv wurden Beleuchtung und Orientierung bewertet, hier waren auch die Mittelwerte der Urteile (arithmetisches Mittel, jeweils etwa 2,2) am geringsten wie auch die Varianzen (0,98

bzw. 1,07) niedrig. Die höchste Einigkeit lag hinsichtlich der Zufriedenheit insgesamt vor (Mittelwert 3,00; Varianz 0,85). Die negativste Bewertung erfolgte für den Aspekt der Sauberkeit (Mittelwert 3,05), mit dem 34 % der Befragten nicht oder eher nicht zufrieden waren.

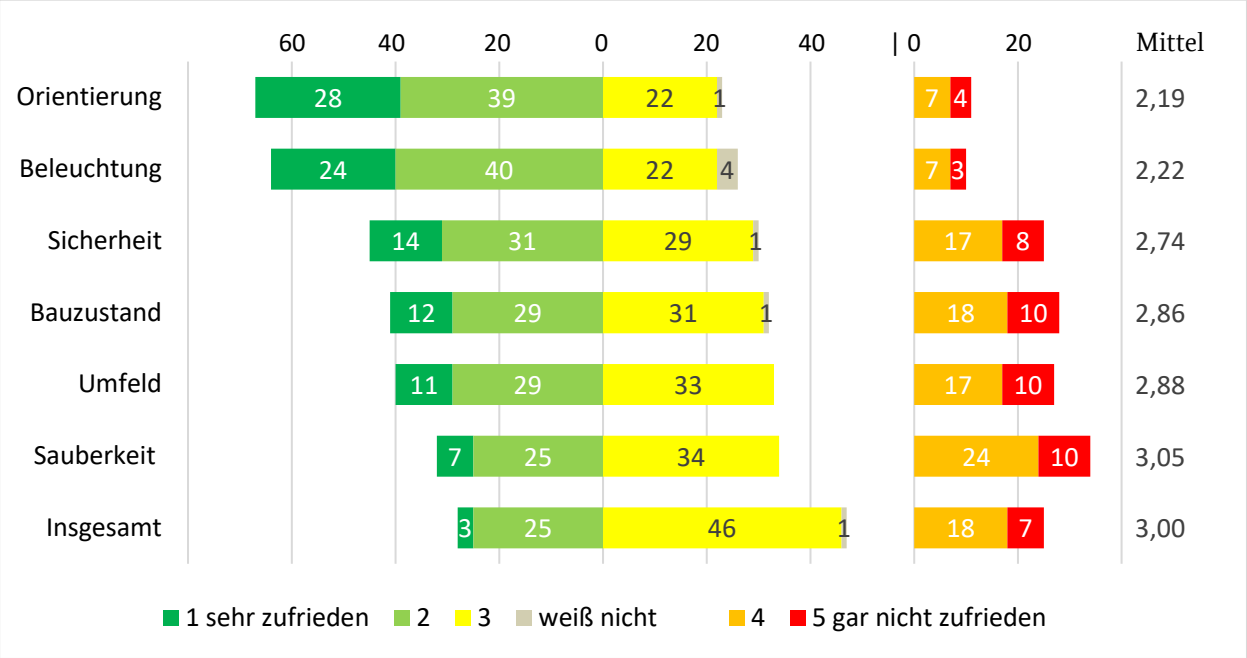

Abbildung 3: Zufriedenheit mit Aspekten der Aufenthaltsqualität am Bahnhof (Häufigkeitsangaben in den Balken in Prozent).

Die Zufriedenheiten mit den Serviceeinrichtungen am Bahnhof (A03) zeigt Abbildung 4. Gaben die Befragten an, dass sich eine jeweilige Einrichtung nicht am Bahnhof befand, so wurden sie in bei der Berechnung der Anteile nicht berücksichtigt. Dies betrifft nur die Aspekte Ticketkauf (2 %), Versorgung und Einkauf (10 %) und Toiletten (13 %). Mehrheitlich zufrieden waren die Befragten mit den Möglichkeiten zum Ticketkauf sowie Versorgung und Einkauf (beide 53 %). Demgegenüber ist die hohe Unzufriedenheit mit der Ausstattung mit Toiletten auffällig (Anteil Unzufriedener 52 %; Mittelwert 3,62); dieser Aspekt zeigt aber auch die unter allen bahnhofsbezogenen Fragen höchste Varianz in den Urteilen (1,64).

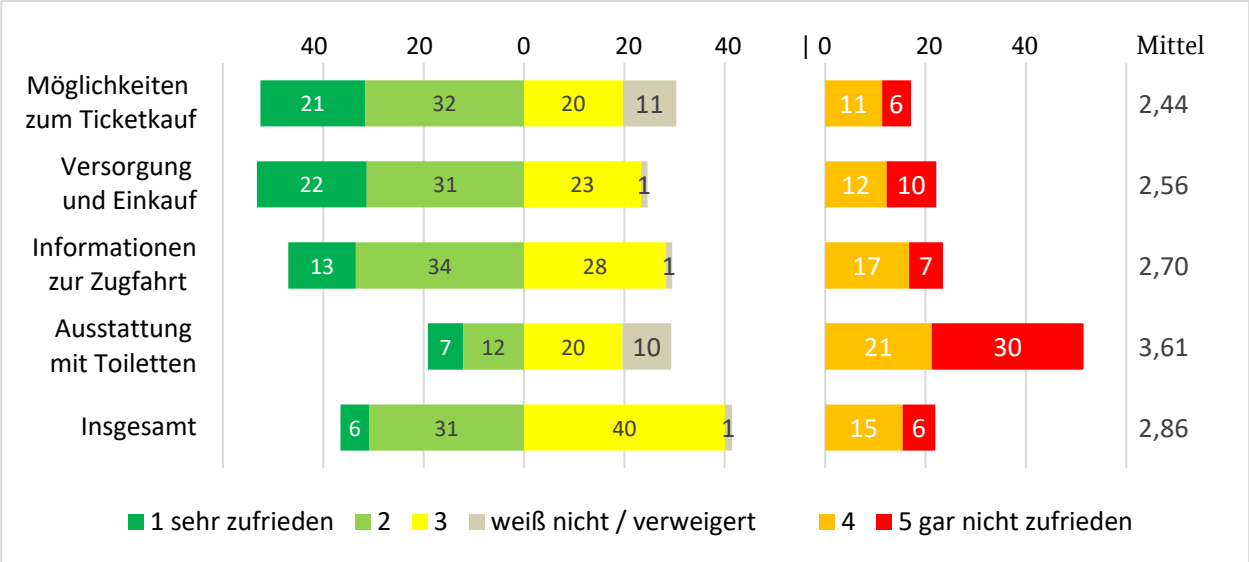

Abbildung 4: Zufriedenheit mit Serviceeinrichtungen am Bahnhof (Häufigkeitsangaben in Prozent).

Als wichtigste Verbesserung wurden Sicherheit (21 %), Toiletten (18 %), Sauberkeit (17 %), Ausstattung und Information (jeweils 14 %) genannt. Daneben wurden Modernisierung (9 %), Barrierefreiheit (8 %), Service (6 %) und seltener Personal, Aufenthaltsqualität, Einkaufen (jeweils 4 %), Pünktlichkeit, Taktung (jeweils 3 %) und Parkflächen für Auto oder Fahrrad (1 %) genannt. Weitere sonstige Aspekte wurden in 8 % der Interviews genannt. Explizit kein Verbesserungsbedarf wurde nur von 1 % der Befragten geäußert.

Eine separate Betrachtung der Nah- und Fernverkehrsnutzer zeigt keine relevanten Unterschiede zwischen diesen beiden Gruppen, auch die Mittelwerte weichen um nicht mehr als 0,15 voneinander ab. Beim Vergleich von Bahnhöfen, je nachdem ob dort auch Fernverkehrszüge halten oder nicht, bestehen deutliche Unterschiede hinsichtlich der Serviceeinrichtungen (Mittelwerte des Insgesamt-Urteils: 2,69 (Bahnhöfe mit FV-Halt) vs. 3,20 (Bahnhöfe ohne FV-Halt)). Besonders zeigen sich diese bei der Bewertung von Versorgungsmöglichkeiten (Mittelwerte 2,36 (Bahnhöfe mit FV-Halt) vs. 3,06 (Bahnhöfe ohne FV-Halt)) und der Ausstattung mit Toiletten (3,48 vs. 3,96). Die übrigen Aspekte zu Serviceeinrichtungen werden nur in geringfügigem Ausmaß unterschiedlich bewertet. Dies gilt auch für alle Aspekte der Aufenthaltsqualität. Für das Umfeld zeigen sich hier die größten Unterschiede (Mittelwerte 2,96 (Bahnhöfe mit FV-Halt) vs. 2,72 (Bahnhöfe ohne FV-Halt) , die aber geringer sind als die oben genannten hinsichtlich Serviceeinrichtungen.

Räumlich zeigen sich je nach Bundesland mäßige bis deutliche Unterschiede. Grundlage für diese Betrachtung sind die Angaben zum Wohnort der Befragten. Hierbei wurden die Angaben aus Hamburg und Schleswig-Holstein, Bremen und Niedersachsen, Mecklenburg-Vorpommern und Brandenburg und Sachsen-Anhalt, Sachsen und Thüringen sowie Rheinland-Pfalz und Saarland wegen ansonsten zu geringer Fallzahlen jeweils gemeinsam betrachtet. Die geringsten aber immer noch erkennbaren Unterschiede zeigen sich hinsichtlich der Insgesamt-Bewertung. Hier sind die Mittelwerte von Thüringen und Sachsen (2,83) und Hessen (3,23) am stärksten voneinander verschieden. Die größten Unterschiede weisen die Aspekte Orientierung und Sicherheit am Bahnhof auf: Hier fallen Bewertungen aus Rheinland-Pfalz und Saarland in beiden Fällen im Mittel (1,89 und 2,29) positiver aus als aus Hessen (2,80 und 3,20). Die Mittelwerte aus den übrigen Bundesländern liegen annähernd gleichverteilt dazwischen. Für die Aspekte der Serviceeinrichtungen sind die Bewertungsunterschiede am geringsten hinsichtlich der Einkaufs- und Versorgungsmöglichkeiten

(Mittelwerte: 2,32 (Berlin), 2,67 (Rheinland-Pfalz und Saarland)), am stärksten hinsichtlich der Ausstattung mit Toiletten (Mittelwerte: 3,17 (Sachsen und Thüringen) vs. 3,91 (Hessen)). Da sich der von den Fahrgästen bewertete Bahnhof nicht notwendigerweise in Nähe des eigenen Wohnorts befindet, sind Rückschlüsse auf die jeweiligen Bundesländer mit entsprechender Vorsicht zu werten.

4.3 Bewertung der Qualität der Züge

Die Zufriedenheit mit der Aufenthaltsqualität in Zügen des Nah- und Fernverkehrs zeigt Abbildung 5. Die Befragten gaben hier bei einigen Aspekten an, dass diese nicht vorhanden waren oder von ihnen nicht genutzt wurden. Im Nahverkehr waren dies WLAN-Empfang (15 %), Verfügbarkeit von Steckdosen (13 %), Toiletten (10 %), Telefonempfang (4 %) und Möglichkeiten zur Gepäckablage (3 %). Im Fernverkehr betraf dies Gastronomie (8 %), Telefon- und WLAN-Empfang (jeweils 3 %) sowie Steckdosen (4 %). In diesen Fällen wurden die Interviewten nicht bei der Berechnung der Anteile der Urteilskategorien (Abb. 5) einbezogen. Das Gastronomieangebot wurde nur im Fernverkehr abgefragt.

Für fast alle untersuchten Aspekte gilt, dass sie für Fernverkehrszüge positiver bewertet wurden als für Nahverkehrszüge. So ist mit Ausnahme des Telefonempfangs der Anteil der Zufriedenen (Urteil 1 oder 2) mit Fernverkehrszügen höher und auch die mittlere Bewertung besser als für Nahverkehrszüge. Nahverkehrszüge erhalten die höchsten Anteile von Zufriedenen hinsichtlich Sitzkomfort, Sicherheit und Klimatisierung (jeweils > 50 %). Aspekte mit höheren Anteilen Unzufriedener als Zufriedener sind die Verfügbarkeit von Toiletten und der WLAN-Empfang (jeweils mittlere Bewertung > 3). Für Fernverkehrszüge ist neben Sitzkomfort und Sicherheit die Verfügbarkeit von Steckdosen der Aspekt mit dem größten Anteil Zufriedener (jeweils > 60 %). Der einzige mehrheitlich negativ bewertete Aspekt ist der WLAN-Empfang (mittlere Bewertung 3,08; 35 % Unzufriedene). Die geringste Meinungsverschiedenheit zeigt bei Nahverkehrszügen die Gesamtbewertung (Varianz 0,59), bei der mehr als 80 % die Wertung 2 oder 3 nannten. Die höchste Varianz in den Urteilen besteht hinsichtlich der Verfügbarkeit von Steckdosen (1,68). Für Fernverkehrszüge besteht die größte Varianz ebenfalls in der Gesamtbewertung (0,47), die höchste jedoch hinsichtlich des WLAN-Empfangs (1,25). Diesbezüglich sind ca. 35 % der Befragten jeweils entweder zufrieden oder unzufrieden.

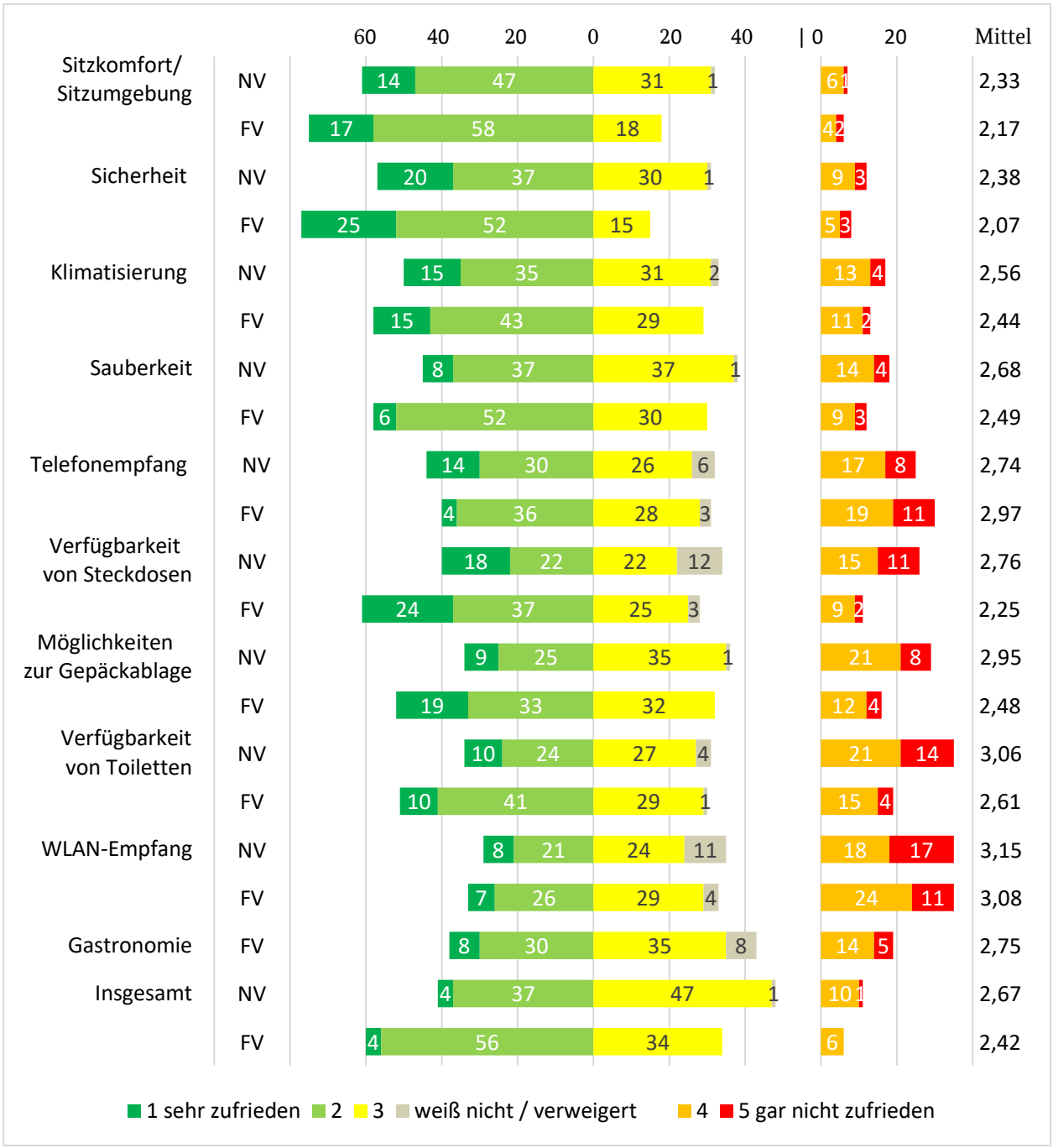

Abbildung 5: Zufriedenheit mit Aspekten der Aufenthaltsqualität in Nah- und Fernverkehrszügen (Häufigkeitsangaben in Prozent).

Als Stichworte für die wichtigsten Verbesserungen bei Nahverkehrszügen wurden vor allem höhere Pünktlichkeit, Verbesserungen bei Toiletten (jeweils 14 %) sowie Sauberkeit bzw. Möglichkeiten der Abfallentsorgung (12 %) genannt. WLAN-Empfang, Möglichkeiten der Gepäckablage (jeweils 8 %), Sicherheit (7 %), Stellflächen, Steckdosen, Klimatisierung und höhere Taktung (jeweils 5 %) wurden ebenfalls mehrfach angeführt. Selten wurden Sitzkomfort, Bedarf nach mehr Sitzplätzen, Telefonempfang, mehr (sichtbares) Personal und Information bzw. Durchsagen (jeweils 4 %) oder allgemein Zuverlässigkeit (2 %) angegeben. Darüber hinaus wurden von 13 % sonstige Aspekte genannt. Keine Verbesserungsbedarfe äußerten 4 % der Befragten.

Als wichtigste Verbesserung in Fernverkehrszügen nannten die Interviewten vorrangig WLAN-Empfang (23 %) und Pünktlichkeit (17 %), weitere Eingaben betrafen die Sauberkeit bzw. Möglichkeiten zur Abfallentsorgung (10 %), Toiletten (9 %), Telefonempfang und Steckdosen (jeweils 7 %), Gepäckablagemöglichkeiten (6 %) und Sitzkomfort (5 %). Selten wurden zuverlässige Gastronomie und Sicherheit (jeweils 4 %), mehr Stellflächen, mehr Platz allgemein und Information bzw. Durchsagen (jeweils 3 %), Klimatisierung, Sitzplatzreservierung und mehr Personal (jeweils 2 %) angeführt. Weitere 13 % nannten sonstige Aspekte. Explizit keine Verbesserungsvorschläge hatten 3 % der Befragten.

Mit Aspekten, die für Nah- und Fernverkehrszüge abgefragt wurden, waren die Befragten durchgehend mit Fernverkehrszügen zufriedener (gemessen über den Mittelwert). Die einzige Ausnahme hierzu ist der bei Nahverkehrszügen besser bewertete Telefonempfang.

Für den bei beiden Verkehrsdiensten am negativsten bewerteten Aspekt des WLAN-Empfangs zeigt Abbildung 6 die Zufriedenheit für die Subgruppen hinsichtlich Alter, Geschlecht, höchstem Bildungsabschluss und Berufstätigkeit. Ein deutlicher Zusammenhang besteht demnach zum Alter, bei dem ein steigendes Alter mit höherer Zufriedenheit einhergeht. Unterschiede bestehen auch zwischen den Geschlechtern. Frauen sind überdurchschnittlich oft mit dem WLAN-Empfang zufrieden, Männer hingegen überdurchschnittlich oft unzufrieden. Weitere Korrelationen zeigen der Bildungsgrad (höherer Bildungsabschluss korreliert mit weniger Zufriedenheit - Schüler wurden in dieser Auswertung nicht eingeschlossen) und Berufstätigkeit (nicht Berufstätige sind überdurchschnittlich zufrieden).

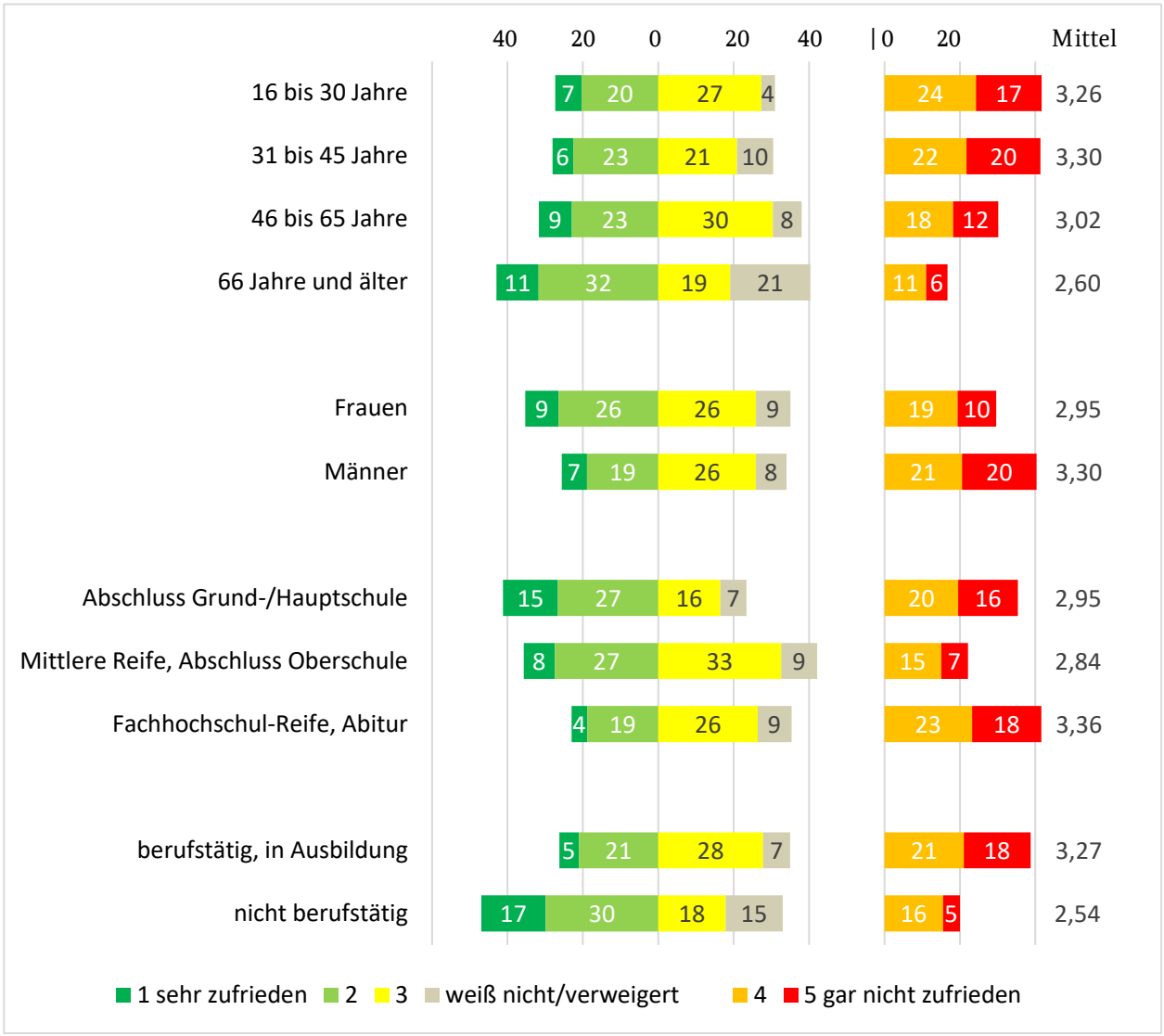

Abbildung 6: Zufriedenheit mit WLAN-Empfang für Subgruppen nach Alter, Geschlecht, höchstem Bildungsabschluss und Berufstätigkeit (Häufigkeitsangaben in Prozent).

4.4 Zufriedenheit mit weiteren wesentlichen Verkehrsmittelwahlkriterien

Die zufriedeneren Urteile bei Zügen des Fernverkehrs bestehen nicht, wenn die Kriterien Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit, Reisedauer und Preise der eigentlichen Reisen beurteilt werden (Frageblock A06). Abbildung 7 stellt diese im direkten Vergleich der Verkehrsdienste gegenüber. Hier erhält der Nahverkehr durchgehend etwas positivere Beurteilungen. Abgesehen von den Unterschieden zwischen den Verkehrsdiensten ist die hohe Unzufriedenheit mit Pünktlichkeit bzw. Zuverlässigkeit sowohl bei Fern- als auch Nahverkehr erkennbar (NV: 52,1 %, FV: 62,5 %). Entsprechend sind auch die Mittelwerte mit 3,49 (NV) und 3,74 (FV) deutlich erhöht im Vergleich zu denen der in den anderen Frageblöcken gestellten Fragen (mit Ausnahme der Toilettenausstattung an Bahnhöfen).

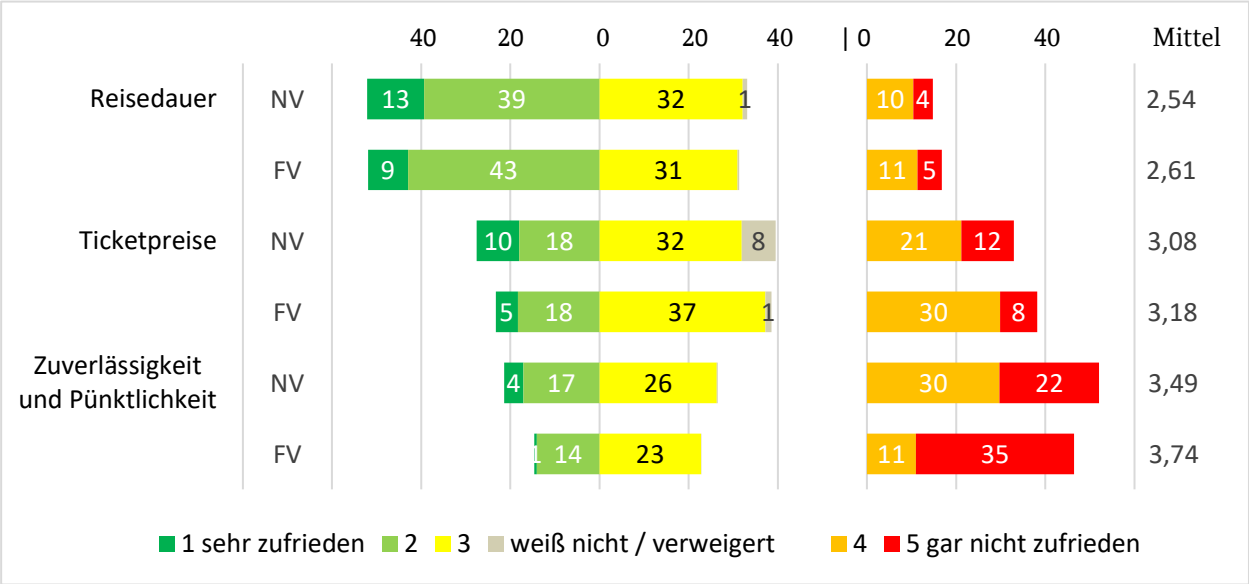

Abbildung 7: Zufriedenheit mit Reisedauer, Ticketpreisen sowie Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit für Nah- und Fernverkehrszüge (Häufigkeitsangaben in Prozent).

Abbildung 8 zeigt die Einschätzung von Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit im Nahverkehr je nach Bundesland des Wohnsitzes der Befragten. Bundesländer, in denen vergleichsweise weniger Fahrgäste leben, wurden hierfür gemeinsam betrachtet. Erkennbar sind sehr große Unterschiede. Während aus den östlichen Flächenländer häufig zufriedene Bewertungen erfolgten und entsprechend niedrige Mittelwerte (bzw. gute Bewertungen), waren in den westlichen und südwestlichen Ländern hohe Anteile der Befragten unzufrieden. Mit 70 % Unzufriedenen und einem Mittel von 4,08 wurden für Rheinland-Pfalz und Saarland die negativsten Bewertungen ermittelt.

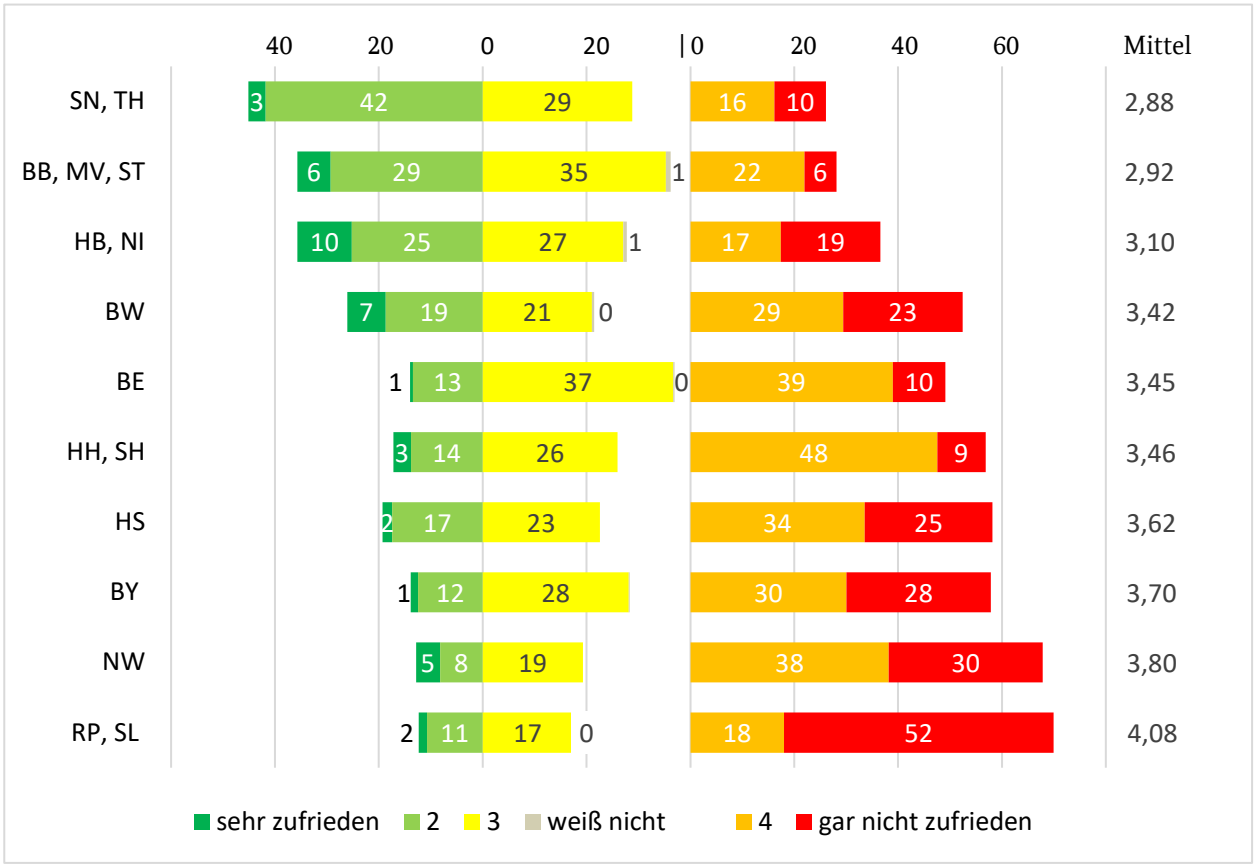

Abbildung 8: Zufriedenheit mit Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit nach Bundesland (Häufigkeitsangaben in Prozent, SN = Sachsen, TH = Thüringen, BB = Brandenburg, MV = Mecklenburg-Vorpommern, NI = Niedersachsen, BW = Baden-Württemberg, BE = Berlin, HB = Bremen, HH = Hamburg, SH = Schleswig-Holstein, HS = Hessen, BY = Bayern, NW = Nordrhein-Westfalen, RP = Rheinland-Pfalz, SL = Saarland).

Einen vereinfachten grafischen Überblick über die mittleren Bewertungen gibt die Karte in Abbildung 9

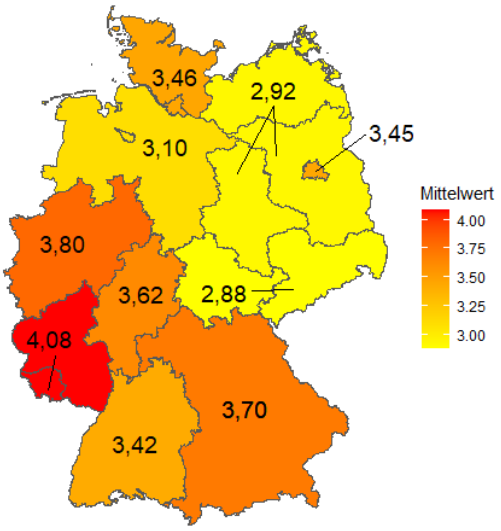

Abbildung 9: Mittelwerte für die Bewertung der Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit je nach Bundesland. Hamburg und Schleswig-Holstein, Bremen und Niedersachsen, Mecklenburg-Vorpommern und Brandenburg und Sachsen-Anhalt, Thüringen und Sachsen sowie Rheinland-Pfalz und Saarland wurden dabei zusammengelegt.

4.5 Zufriedenheit mit der Fahrgastinformation

Im Bereich Kommunikation (A07) im Reiseverlauf, insbesondere bei Störungen, ist ein deutlicher Unterschied zwischen selbst nutzbaren Apps und den Informationen in Zügen oder Bahnhöfen erkennbar. Mit Letzteren sind die Befragten häufiger unzufrieden. Die durchschnittliche Bewertung liegt zwischen 2,34 (DB Navigator) und 2,98 (Informationen am Bahnhof). Der höchste Anteil Unzufriedener besteht bei Informationen in Nahverkehrszügen (31 %). Abbildung 10 zeigt die Verteilungen der Urteile. Personen, welche die jeweiligen Informationsangebote nicht nutzten, wurden bei dieser Auswertung nicht berücksichtigt. Dies betraf weniger als 1 % der Antworten hinsichtlich Informationen in Zügen oder am Bahnhof, aber 15 % (DB Navigator) und 35 % (andere Dienstleister) hinsichtlich einer App-Nutzung.

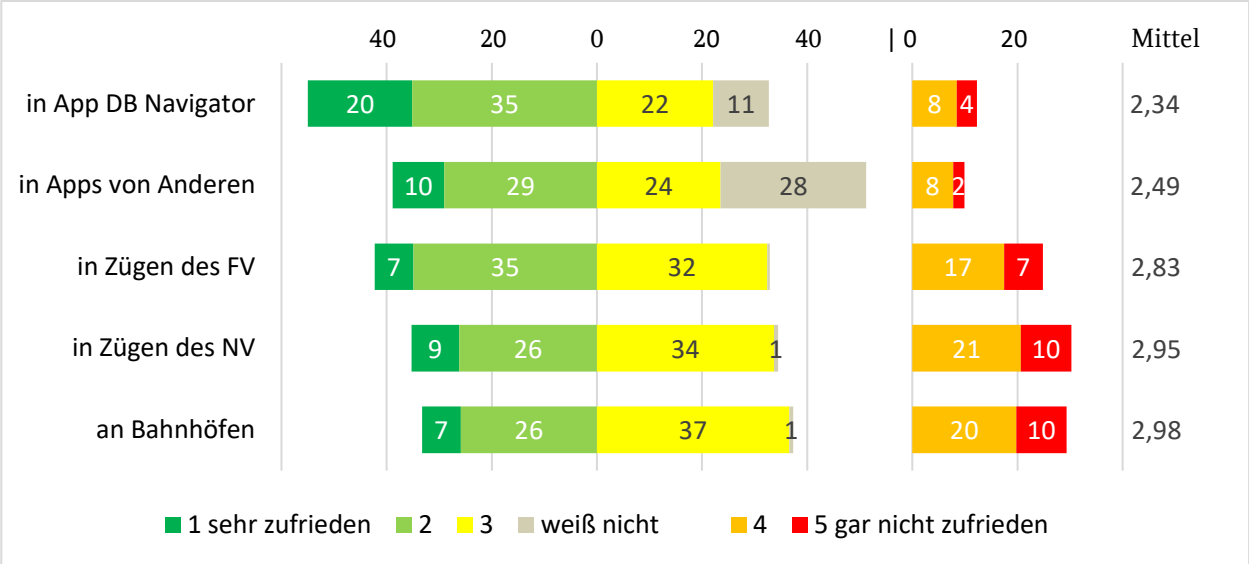

Abbildung 10: Zufriedenheit Informationen während der Reise (Häufigkeitsangaben in Prozent).

Die Zufriedenheit mit der Information variiert teilweise deutlich je nach Altersgruppe (unterteilt in 16- bis 30-Jährige, 31- bis 45-Jährige, 45- bis 65-Jährige und 66-Jährige oder älter). Für alle Aspekte gilt, dass für die beiden jüngeren Gruppe jeweils kleinere Mittelwerte vorliegen als für die älteren. Die geringsten Unterschiede gibt es hinsichtlich der Nutzung anderer Apps (Mittelwerte 2,39 (31- bis 45-Jährige) vs. 2,59 (45- bis 65-Jährige), die stärksten bei den Informationen in Nahverkehrszügen (Mittelwerte 2,75 (31- bis 45-Jährige) vs. 3,14 (46- bis 65-Jährige) und an Bahnhöfen (Mittelwerte 2,76 (16- bis 30-Jährige) vs. 3,18 (66-Jährige und älter)). Diesbezüglich sind ältere Fahrgäste also deutlich unzufriedener.

Die Eisenbahnunternehmen stehen somit vor der Herausforderung, auf Bahnhöfen und in Zügen genauso gut zu informieren wie in ihren elektronischen Medien.

4.6 Wichtigkeit einzelner Qualitätsaspekte und Präferenzentscheidungen bei Abwägungen

Die persönliche Wichtigkeit von 10 ausgewählten Aspekten konnten die Interviewten auf einer 10-stufigen Skala von 1 (völlig unwichtig) bis 10 (extrem wichtig) beurteilen. Tabelle 1 zeigt die Häufigkeiten, mit denen die möglichen Urteile gewählt wurden, zusammen mit Mittelwert und Median.

Aspekt		Wichtigkeit (Antworthäufigkeiten in %)											Mittel	Median
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	kA		
günstige Preise	NV	1	1	2	5	11	3	13	21	11	32	1	7,80	8
	FV	0	5	2	2	6	6	14	25	11	29	0	7,76	8
angemessene Reisedauer	NV	1	1	4	3	10	5	10	29	10	26	0	7,68	8
	FV	0	1	5	4	5	6	16	29	13	21	0	7,63	8
wenige oder gar keine Umstiege	NV	2	1	5	5	12	7	13	24	9	21	0	7,18	8
	FV	2	1	5	3	12	6	12	25	10	24	0	7,43	8
pünktliche Züge	NV	2	0	1	1	4	1	5	14	15	57	0	8,82	10
	FV	4	2	0	1	2	2	4	14	17	56	0	8,74	10
gute Aufenthaltsqualität im Zug	NV	1	1	3	2	6	7	13	27	16	23	0	7,78	8
	FV	1	1	4	1	4	4	13	30	15	27	0	8,01	8
gute Aufenthaltsqualität am Bahnhof	NV	1	2	4	6	10	9	17	22	8	20	1	7,19	8
	FV	0	2	2	8	12	9	13	24	9	20	0	7,24	8
gute Informationen während und zur Reise	NV	1	3	1	3	5	5	11	19	11	40	0	8,07	9
	FV	3	1	2	0	8	6	8	22	11	38	0	8,01	8
Sicherheit beim Reisen	NV	2	1	1	2	6	3	8	16	11	48	0	8,40	9
	FV	3	1	3	1	3	2	8	22	8	48	0	8,36	9
gute Anschluss-möglichkeiten	NV	2	0	3	2	2	3	6	21	17	44	0	8,52	9
	FV	1	1	5	1	6	2	7	21	17	40	0	8,30	9
häufige Reise-möglichkeiten	NV	1	2	3	4	9	7	16	23	7	25	2	7,48	8
	FV	4	0	3	2	9	8	20	28	8	15	3	7,20	8

Tabelle 1: Wichtigkeiten einzelner Aspekte für Nutzer des Nahverkehrs (NV) bzw. Fernverkehrs (FV). Je häufiger eine Bewertungsstufe gewählt wurde, umso intensiver ist die Hintergrundfarbe in der zugehörigen Zelle. Die Angaben zu "weiß nicht" oder "verweigert" werden zusammengefasst in der Spalte kA (keine Angabe) aufgeführt.

Bei allen Aspekten liegt der Median bei 8, 9 oder 10. Damit waren alle abgefragten Aspekte für die Mehrheit der Fahrgäste sehr oder sogar extrem wichtig. Unterschiede zeigen sich in der Streuung und damit der Breite der Meinungen. Der wichtigste Aspekt war die Pünktlichkeit, sowohl im Nah- wie im Fernverkehr (sowohl bzgl. Median wie Mittelwert). Mehr als die Hälfte der Befragten vergaben hierfür die höchste Note 10. Dieser Aspekt weist im Nahverkehr auch die kleinste Varianz bei den Urteilen auf (Varianz NV: 3,83; Varianz FV: 4,86). Die größte Streuung der Urteile weist im Nahverkehr der Aspekt "wenige oder gar keine Umstiege" auf (Varianz: 5,27; Varianz FV: 5,18). Die kleinste Varianz beim Fernverkehr bestand für die Bedeutung der guten Aufenthaltsqualität im Zug (3,82), deren Wichtigkeit im Mittel mit 8,01 bewertet wurde, und die größte für gute Informationen während der Reise (5,26).

Den Zusammenhang von Wichtigkeit als auch Zufriedenheit der abgefragten Aspekte zeigt Abbildung 11 getrennt für Nah- und Fernverkehr. Für die Unterscheidung der Aufenthaltsqualität am Bahnhof wird dabei zwischen Bahnhöfen mit und ohne Fernverkehrshalt unterschieden. Als Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit werden die Angaben zur Zufriedenheit mit dem kombinierten Merkmal "Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit" herangezogen. Je wichtiger ein Aspekt von den Fahrgästen bewertet wurde und je höher die Unzufriedenheit war, umso weiter außenliegend rechts oben ist dieser positioniert. Entsprechend ist mit höchster Wichtigkeit und geringster Zufriedenheit (hoher Mittelwert) der Aspekt der Pünktlichkeit bewertet. Am Ende des

Spektrums liegen Sicherheit als sehr wichtiger, aber vergleichsweise zufriedenstellend bewerteter Aspekt und die Aufenthaltsqualität am Bahnhof, die unter den genannten als der am wenigsten wichtigste Aspekt und nur mäßig zufriedenstellend bewertet wurde. Auffällig ist zudem, dass die Bewertungspaare für Nah- und Fernverkehr fast ausnahmslos nah aneinander und in den meisten Fällen deutlich abseits der übrigen Bewertungsaspekte liegen. Zu beachten ist, dass die Abbildung nur einen Ausschnitt der jeweiligen Skalen zeigt, da sich keine Mittelwerte für die Wichtigkeit (Skala von 1 bis 10) unter 7 und Zufriedenheit (Skala 1 bis 5) von unter 2 und größer 4 ergaben.

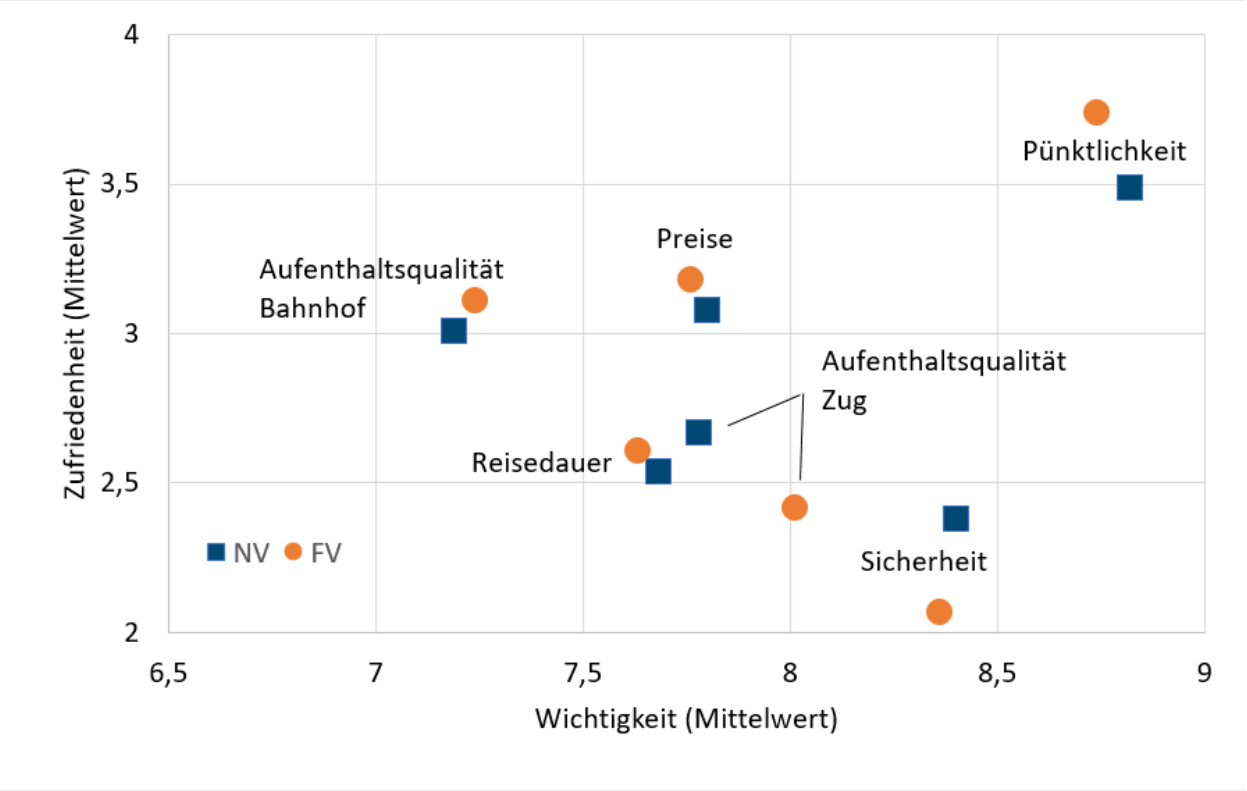

Abbildung 11: Zweidimensionale Darstellung der Bewertungen von Wichtigkeit und Zufriedenheit (jeweils Mittelwerte) für die hinsichtlich beider Eigenschaften untersuchten Aspekte

Für ausgewählte Situationen haben die Fahrgäste bei der Abwägung verschiedener Nachteile Präferenzen angegeben. Die Zustimmung zu Einzelaussagen bzw. Abwägungen, die spezifisch für den Nah- oder Fernverkehr sind, wurden nur denjenigen Interviewten gestellt, die auch im übrigen Fragebogen die für diesen Verkehrsdienst spezifischen Fragen gestellt bekamen. Die Ergebnisse zeigt Abbildung 12. Bei den Präferenzalternativen gab es jeweils vergleichsweise hohe Zustimmungsraten zu einer weniger dichten Taktung von Nahverkehrszügen zugunsten höherer Pünktlichkeit und eine Bevorzugung von Direktverbindungen bei langen Zugstrecken im Fernverkehr gegenüber zeitlich kürzeren mit Umstiegen. Die Mehrheit der Befragten hielt 2 Umstiege zwischen Fernverkehrszügen tendenziell für noch akzeptabel. Der Aussage, gern mit der Bahn zu fahren, stimmten knapp 60 % eher oder voll zu.

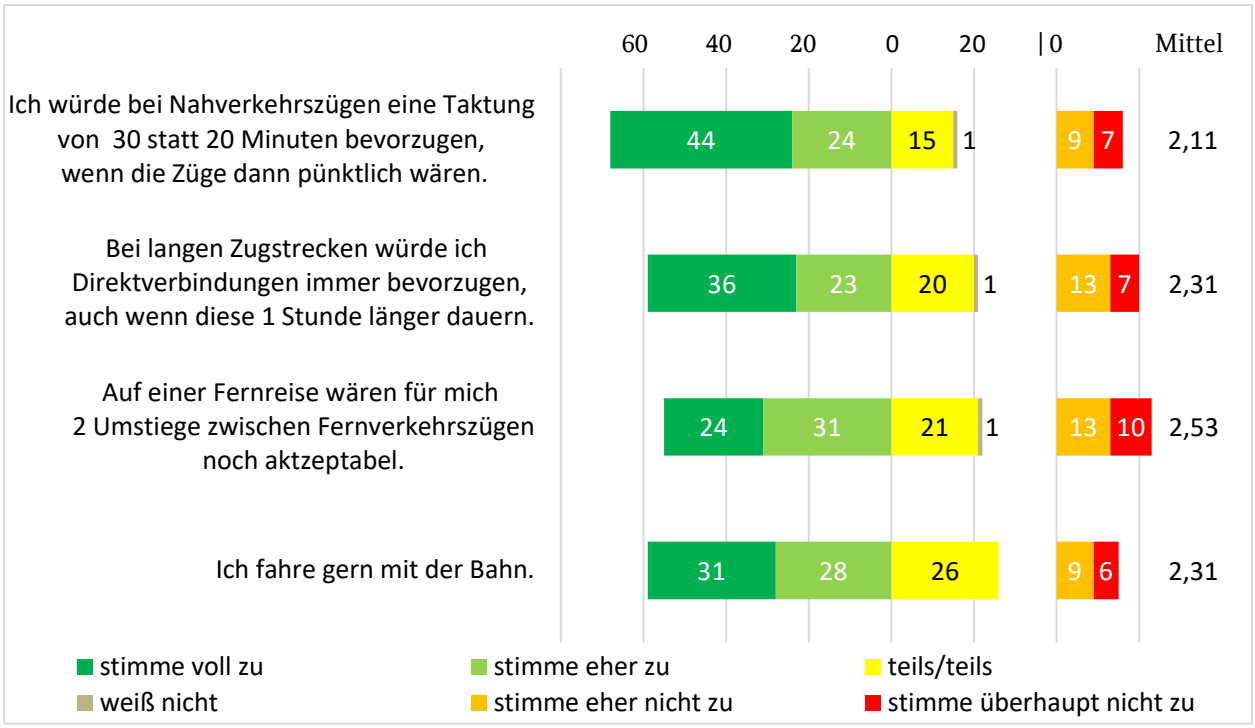

Abbildung 12: Zustimmung und Ablehnung einzelner Statements bzw. Präferenzaussagen (Häufigkeitsangaben in Prozent). Zur Berechnung des Mittelwerts wurde eine Antwortskala von 1 (stimme voll zu) bis 5 (stimme gar nicht zu) verwendet.

4.7 Nicht angetretene Reisen

Viele Fahrgäste berichteten, dass sie eine ursprünglich geplante Reise nicht angetreten haben. Für den Nahverkehr berichteten das 40,6 % (davon 23,4 % mit mehrmaligem Nichtantreten), für den Fernverkehr 38,8 % (davon 20,7 % mit mehrmaligem Nichtantreten). Die von diesen Personen angegeben Gründe zeigt Abbildung 13.

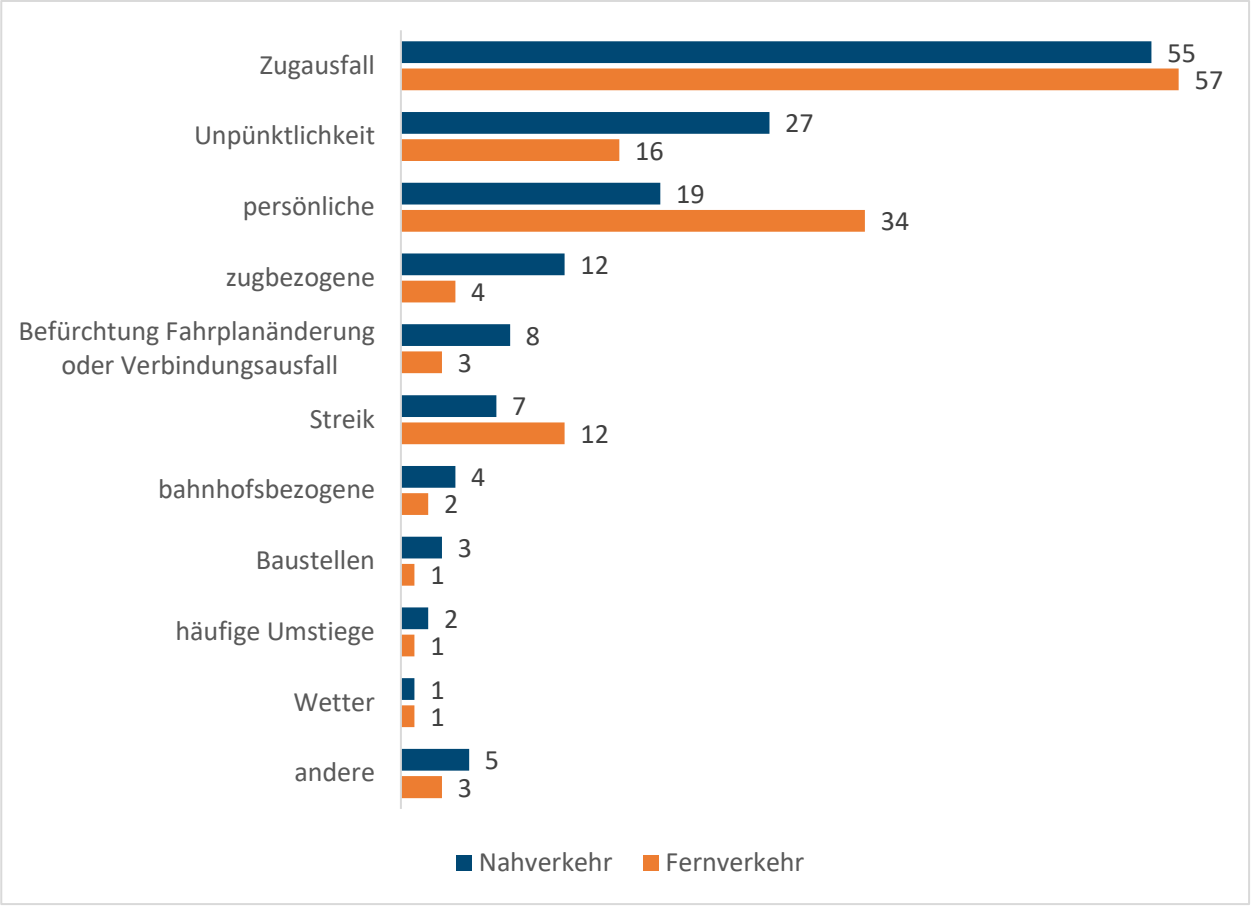

Abbildung 13: Gründe für das Nichtantreten einer geplanten Reise (Mehrfachnennung möglich, Angaben in Prozent).

Unabhängig vom Verkehrsdienst waren Zugausfälle die am häufigsten genannten Gründe für das Nichtantreten einer Reise. Deutliche Unterschiede zwischen geplanten Nah- und Fernverkehrsfahrten liegen bei persönlichen Gründen und Unpünktlichkeit des jeweiligen Zuges. So berichteten 34 % (Fernverkehr) bzw. 19 % (Nahverkehr), eine Reise aus persönlichen Gründen nicht angetreten zu haben. Verspätungsgründe werden von 16 % (Fernverkehr) bzw. 27 % (Nahverkehr) genannt. Befürchtungen, dass sich der Fahrplan kurzfristig ändert oder die gewählte Verbindung nicht funktioniert, waren nur selten Grund, eine Reise nicht anzutreten (Fernverkehr: 3 %, Nahverkehr: 8 %).

Der Anteil der Fahrgäste, die Reisen nicht angetreten haben, variiert auffallend zwischen den Bundesländern (bei gleicher Zusammenlegung bevölkerungsniedriger Bundesländer wie in den obigen Abschnitten): Für den Nahverkehr liegen diese zwischen knapp 50 % (49,4 % (Sachsen und Thüringen), 48,7 % (Rheinland-Pfalz und Saarland) und 30 % (32,3 % (Niedersachsen), 33,9 % (Berlin)). Im Fernverkehr sind die Unterschiede noch stärker, hier haben Hessen (59,4 %) sowie Hamburg und Schleswig-Holstein (56,7 %) die höchsten, Niedersachsen (12,3 %) sowie Rheinland-Pfalz und Saarland (12,8 %) die niedrigsten Anteile. Die folgende Abbildung 14 zeigt die Anteile in einer Kartendarstellung.

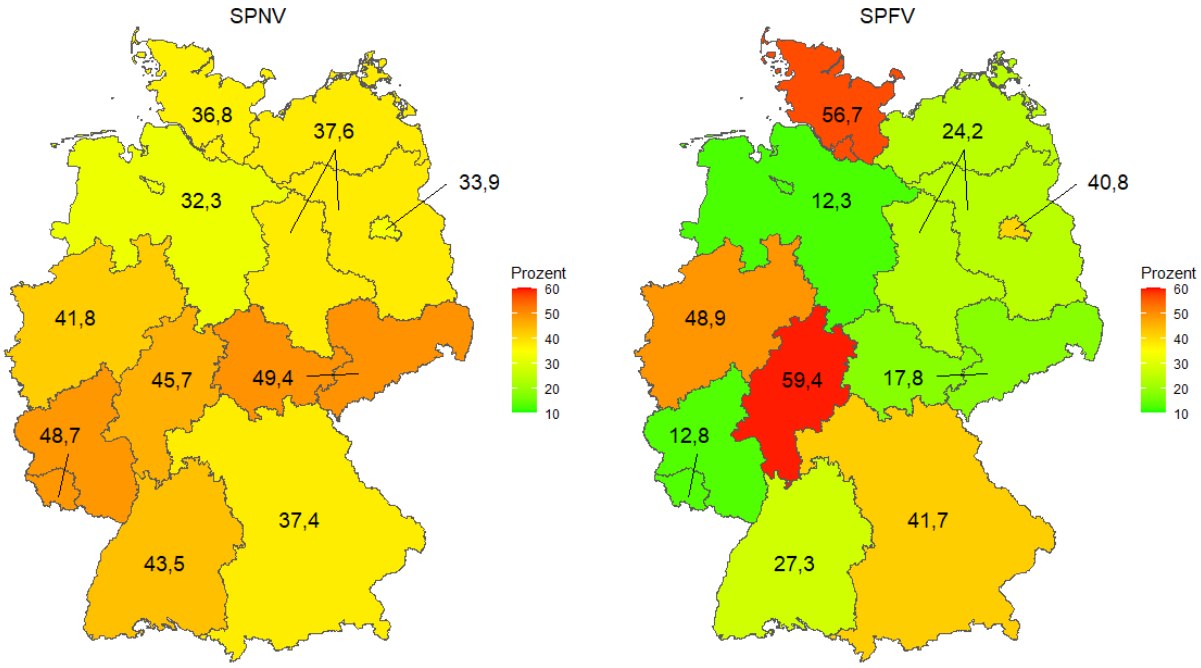

Abbildung 14: Anteil an Fahrgästen mit nicht angetretenen Reisen im Nahverkehr (links) und Fernverkehr (rechts) je nach Bundesland. Hamburg und Schleswig-Holstein, Bremen und Niedersachsen, Mecklenburg-Vorpommern und Brandenburg und Sachsen-Anhalt, Thüringen und Sachsen sowie Rheinland-Pfalz und Saarland wurden dabei zusammengelegt.

4.8 Wichtigste nötige Änderungen für mehr Bahnnutzung

Interviewte, in deren Haushalt sich ein Auto befindet und die dieses zumindest gelegentlich nutzen können, wurden gefragt, welche Änderungen im Zugverkehr vorrangig notwendig sind, damit sie häufiger den Zug nutzen (für Fernreisen bzw. Reisen in der eigenen Region) oder das Auto grundsätzlich abschaffen. Die Befragten konnten bis zu 3 Angaben und neben den vorgegebenen Möglichkeiten (preisgünstiger, schneller, zuverlässiger, komfortabler, sicherer und sauberer) andere Angaben machen und diese spezifizieren. Abbildung 15 zeigt die Verteilung auf die angebotenen Antwortkategorien. Für mehr Reisen werden sowohl im Fern- wie im Nahverkehr mehr Zuverlässigkeit (71 % bzw. 54 %), günstigere Preise (58 % bzw. 44 %) und Schnelligkeit (40 % bzw. 33 %) am häufigsten gewählt. Die häufigsten Nennungen unter den anderen betreffen einen nötigen Streckenausbau (6 % bzw. 15%). Für Reisen in der eigenen Region wird Taktung als weiterer Aspekt angegeben (7 %, Fernreisen: 1 %). Die drei erstgenannten Aspekte sind die relevantesten für eine mögliche Abschaffung des Autos, wenn auch mit seltenerer Nennung. Streckenausbau und Taktung sind auch hier mit 13 % und 4 % die am häufigsten genannten sonstigen Aspekte. Bei dieser Teilfrage ist aber besonders zu berücksichtigen, dass 47 % der Befragten äußerten, das Auto grundsätzlich nicht abschaffen zu wollen.

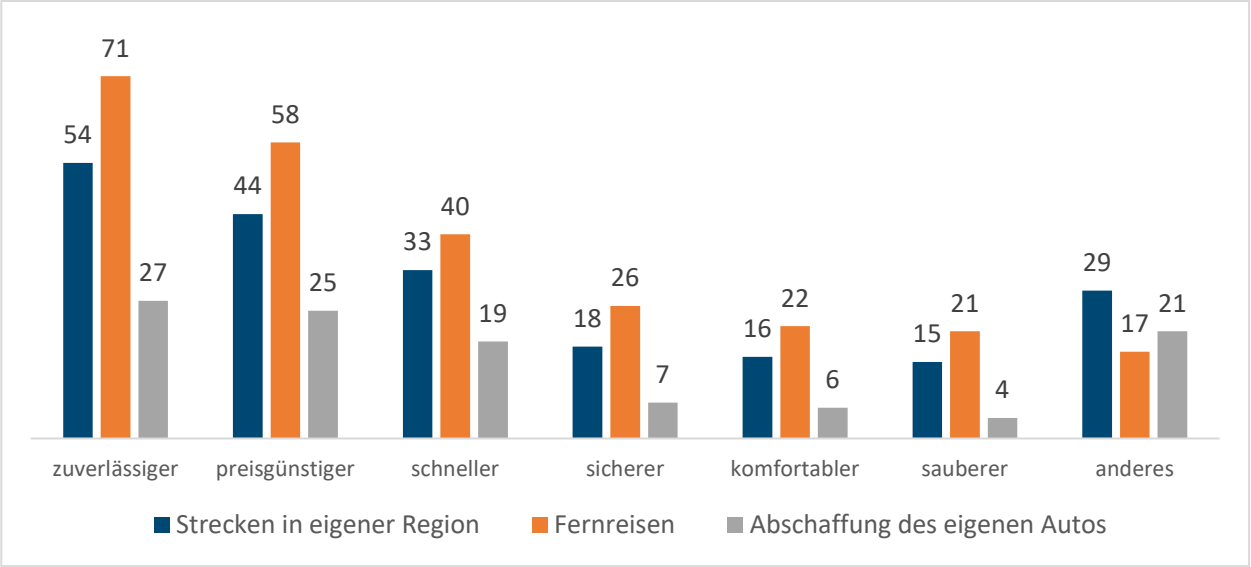

Abbildung 15: Häufigkeiten, mit denen nötige Änderungen angegeben werden, um mehr Reisen in der eigenen Region oder Fernreisen mit dem Zug statt mit dem Auto zu unternehmen bzw. das eigene Auto abzuschaffen (Häufigkeitsangaben in Prozent). Teilmenge der Befragten mit eigenem Auto oder Auto im eigenen Haushalt, das mindestens gelegentlich zur eigenen Nutzung verfügbar ist.

4.9 Themenbereich Streik

Die Auswirkungen von Streiks auf das Mobilitätsverhalten wurde von den Fahrgästen insgesamt sehr unterschiedlich erlebt (Abbildung 16). Der Mittelwert von 3,14 weist auf einen höheren Anteil von Interviewten hin, denen dadurch keine großen Probleme bei der eigenen Mobilität entstanden sind. Allerdings deuten mit einem jeweils großen Zustimmungsanteil von 33 % und einem der Ablehnung von 46 % die Ergebnisse auf unterschiedliche Gruppen von Betroffenen hin, wie im folgenden weitergehend untersucht. Die Uneinigkeit bei den Befragten zeigt sich auch in der hohen Varianz von 2,31, was den in der Befragung insgesamt mit deutlichem Abstand höchsten Wert darstellt unter den Fragen mit 5-stufiger Antwortskala.

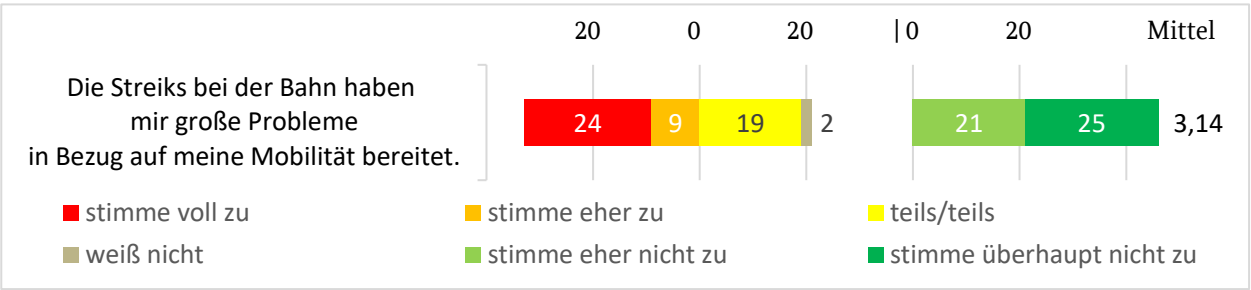

Abbildung 16: Zustimmung zur Aussage " Die Streiks bei der Bahn haben mir große Probleme in Bezug auf meine Mobilität bereitet" (Häufigkeitsangaben in Prozent).

Der Anteil der Fahrgäste mit großen Mobilitätsproblem im Streikfall ist zwischen bestimmten Subgruppen sehr verschieden. Abbildung 17 zeigt die entsprechenden Anteile für unterschiedliche Merkmalsausprägungen des Zurechtkommens mit dem Einkommen, des Nutzungszwecks sowie Verfügbarkeit eines Autos. Höhere

Zustimmungsanteil und damit auch niedrigere Mittelwerte zeigen die Fahrgäste, die angeben, nicht gut mit dem monatlichen Einkommen zurechtzukommen, welche die Bahn zu Zwecken von Schule, Ausbildung und Beruf nutzen und denen kein Auto zur Verfügung steht.

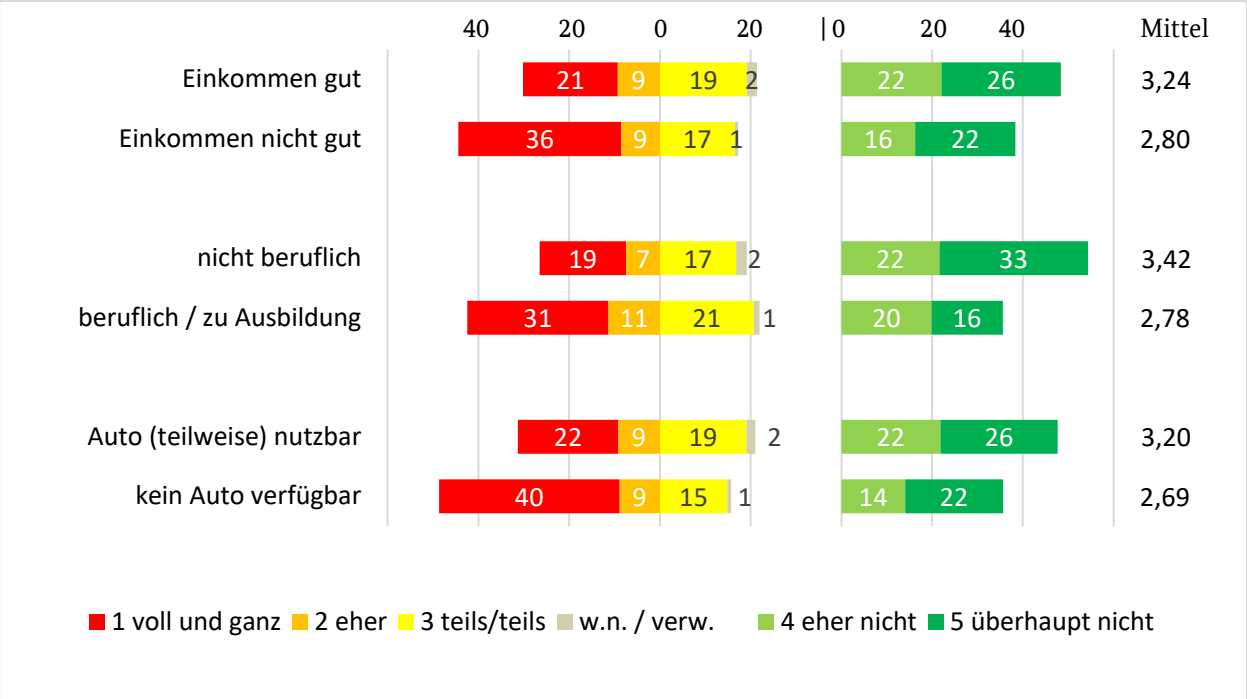

Abbildung 17: Zustimmung zur Aussage "Die Streiks bei der Bahn haben mir große Probleme in Bezug auf meine Mobilität bereitet" für Subgruppen nach Zurechtkommen mit dem Einkommen, hauptsächlicher Nutzung der Bahn zu beruflichen Zwecken und der Verfügbarkeit eines Autos (Häufigkeitsangaben in Prozent).

Die folgenden spezifischen Fragen des Themenbereichs Streik wurden nur der Teilmenge von Interviewten gestellt, die angegeben hatten, den SPV aus beruflichen Gründen bzw. für den Weg zur Arbeit, (Hoch-)Schule oder Ausbildungsstätte, oder zu Zwecken von Gesundheit und Pflege zu nutzen. Dies traf auf 1019 (ungewichtet 858) Interviews zu. Die Häufigkeiten der genannten Gründe waren 73 % (Beruf/Weg zur Arbeit), 21 % (Ausbildung, Schule oder Studium) und 19 % (Gesundheit und Pflege).

In dieser Teilmenge stimmten 11 % bzw. 30 % der Befragten eher oder voll der Aussage zu, durch die Streiks bei der Bahn große Mobilitätsprobleme erfahren zu haben (teils, teils: 21 %, eher nicht zustimmen: 19 %, überhaupt nicht zustimmen: 19 %). Erwartungsgemäß ist dieser Anteil von insgesamt 41 % mit Mobilitätsproblemen größer als die 33 % in der Gesamtstichprobe (vgl. oben Abschnitt 4.2.2).

Alle folgenden Auswertungen beziehen sicher weiterhin auf die oben genannte Teilmenge. Bei der Frage nach Alternativen wurde vor allem die Nutzung eines Autos genannt (insgesamt 57 %). Alternative Angebote des ÖPNV wurden von 36 % angegeben, die weiteren Antworten zeigt Abbildung 18. Unter den Sonstigen Alternativen wurden mehrfach Taxi, Carsharing/Mietwagen, Flugzeug, Scooter und zu Fuß gehen genannt. 13 % der Befragten gaben an, über keine akzeptable Alternative zu verfügen.

Die Gruppe der Personen, die über keine Alternativen verfügten, unterschieden sich von den übrigen vor allem hinsichtlich ihrer eigenen sozioökonomischen Einschätzung. Unter den Personen mit mangelnden Alternativen im Streikfall gaben 15 % an, mit dem Haushaltseinkommen schlecht oder sehr schlecht zurecht (ansonsten 8%). Erhöht war auch der Anteil an Befragten, die angaben, nie über ein Auto verfügen zu können (16 % vs. 33 %).

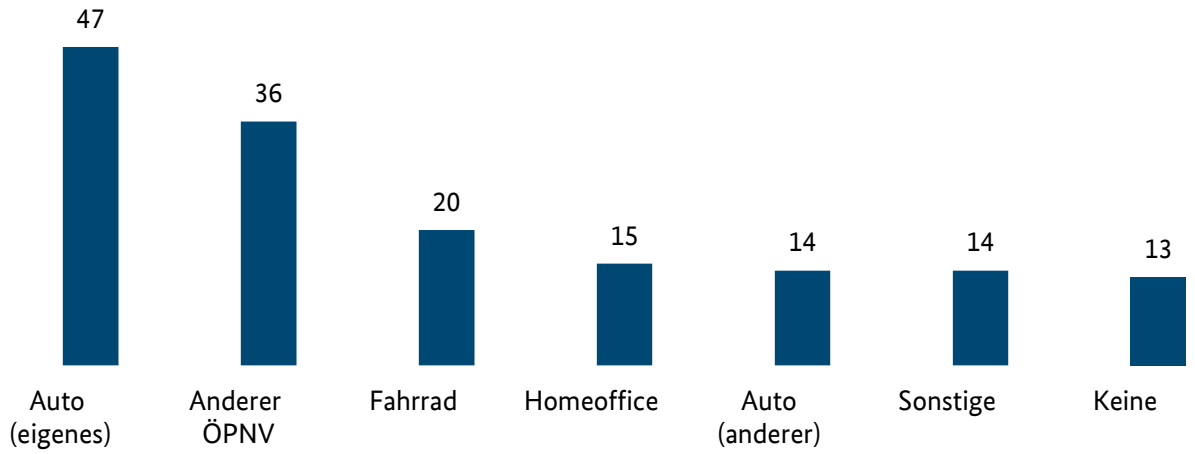

Abbildung 18: Alternativen im Fall von Streiks (Häufigkeitsangaben in Prozent). Teilmenge der Befragten, die die Bahn hauptsächlich aus den Gründen Ausbildung, Schule, Universität, aus beruflichen Gründen oder für den Weg zur Arbeit oder aus Gründen von Gesundheit und Pflege nutzten.

Die nötige Vorlaufzeit, um sich auf die Nutzung einer Alternative vorzubereiten, lag für die Mehrheit der Befragten bei weniger als 1 Tag. Die oder ggf. mehrere Alternativen kann fast die Mehrheit (48 %) für 5 oder mehr Tage nutzen. Die vollständigen Antworten und zugehörigen Anteile zeigt Abbildung 19.

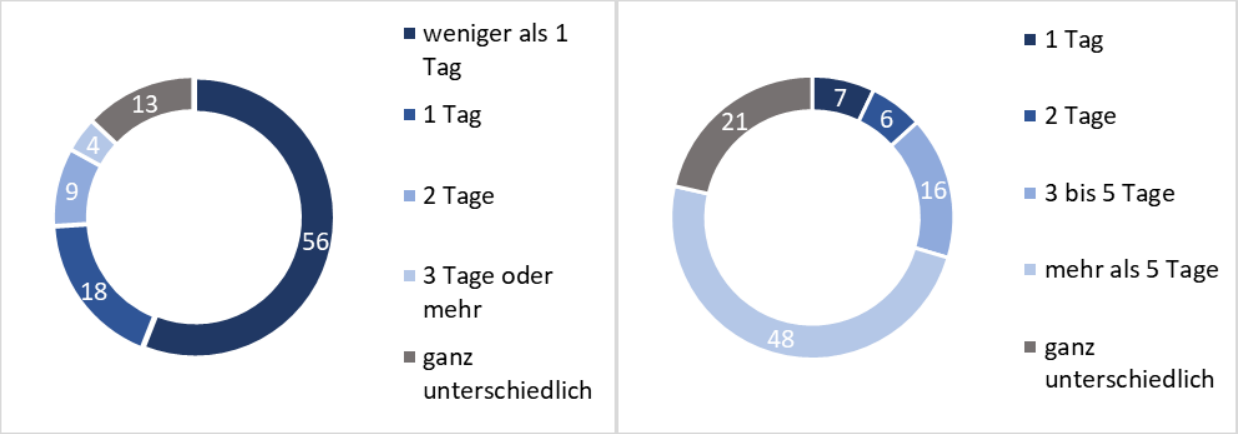

Abbildung 19: Links: Notwendige Vorlaufzeit, um eine Mobilitätsalternative im Fall von Streik vorzuhalten; Rechts: Zeitraum, über den die Alternative(n) genutzt werden kann/können (Häufigkeitsangaben in Prozent).

5 Ergebnisse der Verbändebefragung

5.1 Vorbemerkungen

Von den 4 befragten Verbänden hat der Bundesverband Verbraucherzentrale nur die Fragen des Block B (Einschätzungen zu Wichtigkeit und Abwägungsfragen) beantwortet. Nur für diese Fragen liegen die Antworten vollständig vor. Für die Fragen zur Zufriedenheit (Block A) liegen Antworten der Verbände Bahnkunden, ProBahn und VCD vollständig vor. Eine vollständige Übersicht über die Häufigkeiten, mit denen die einzelnen Bewertungskategorien gewählt wurden, ist im Anhang zu finden.

Für eine komprimierte Darstellung in diesem Kapitel werden die Mittelwerte der Befragungen sowie die Anteile der Zufriedenen (Urteile 1 und 2 bei den Interviewten bzw. "sehr" und "eher" zufriedenstellend bei den Verbänden) und die Anteile der Unzufriedenen (Urteile 4 und 5 bei den Interviewten bzw. "eher nicht" und "gar nicht" zufriedenstellend bei den Verbänden) angegeben. Um die Unterschiede in den Bewertungen zwischen Fahrgästen und Verbänden zu messen, wird als Abweichung die halbierte Summe der absoluten Differenzen der prozentualen Anteile in den Zufriedenheitskategorien angegeben. Dieser Wert nimmt bei völliger Übereinstimmung der Urteile den Wert 0 und bei größtmöglichem Unterschied (z. B. alle Urteile der Fahrgäste in den Kategorien 1 und 2, alle Anteile durch die Verbände in den übrigen Kategorien) den Wert 100 an. Höhere Werte deuten also auf stärkere Diskrepanzen in der Zufriedenheit mit einem Bewertungsaspekt. Für die Berechnungen in den Übersichten wurden von den Bewertungen der Fahrgäste nur die Urteile 1 bis 5 (sehr bis gar nicht zufrieden) herangezogen. Fahrgäste, die Antworten verweigerten oder "weiß nicht" angegeben hatten, blieben ebenso unberücksichtigt wie Situationen, in denen ein Aspekt als nicht zutreffend bezeichnet wurde. Dadurch können die hier gezeigten Anteile der Zufriedenen oder Unzufriedenen bzw. Zustimmenden leicht von denen des vorigen Kapitels abweichen.

Grundsätzlich ist beim Vergleich der Bewertungen eine Übereinstimmung bestenfalls hinsichtlich des Mittelwerts zu erwarten. Für alle Fahrgäste kann angenommen werden, dass ihre Zufriedenheit Ausdruck verschiedener Einzelerfahrungen ist und damit einen individuellen, (nicht notwendigerweise im mathematischen Sinne) mittleren Gesamtwert darstellt. Im hypothetischen Fall, dass alle Befragten gleichermaßen positive wie negative Erfahrungen gemacht haben, würde sich insgesamt eher eine mittlere Zufriedenheit ergeben ohne Varianz und damit keine Anteile von (eindeutig) Zufriedenen oder Unzufriedenen. Demgegenüber geben die von den Verbänden gegebenen Einschätzungen keine Verteilung verschiedener Einzelmeinungen an, sondern eher die Häufigkeit, mit der bestimmte Situationen deutschlandweit auftreten. In dem genannten Beispielfall könnten also alle Zufriedenheitskategorien mit Anteilen größer als Null belegt werden, solange sie nur im Mittelwert ebenfalls den mittleren Skalenwert ergeben würden. Obwohl allen Befragtengruppen dieselbe Erfahrung zugrunde läge, würden sich verschiedene Verteilungen für die Zufriedenheitskategorien ergeben, allein der Mittelwert wäre gleich.

5.2 Bewertung der Qualität der Personenbahnhöfe

Die Verbände bewerten alle Aspekte der Aufenthaltsqualität mit Ausnahme der Beleuchtung im Mittel als mäßig bis eher nicht zufriedenstellend wie die Mittelwerte von größer als 3 zeigen. Von den spezifischen

Aspekten weist die Sicherheit die diesbezüglich negativste Bewertung (Mittelwert 3,35) aus, die nur von der Gesamtbewertung (3,43) weiter übertroffen wird. Ähnlich wie in den Interviews ist die Gesamtbewertung damit offenbar kein durch Mittelbildung der Einzelaspekte abgeleiteter Eindruck. Tabelle 2 zeigt die mittleren Bewertungen durch die Verbände im Vergleich zu den Bewertungen durch die Fahrgäste aus den Interviews. Erkennbar ist für alle Aspekte der Aufenthaltsqualität an Bahnhöfen eine schlechtere Einschätzung durch die Verbände als durch die Fahrgäste. Bei den Aspekten Sicherheit, Beleuchtung, Umfeld und auch in der Insgesamt-Bewertung sind diese am stärksten ausgeprägt. Teilweise liegen die Anteile der Zufriedenen bzw. Unzufriedenen um 25 Prozentpunkte auseinander.

Zufriedenheit hinsichtlich	Mittelwert		Anteil Zufrieden (%)		Anteil Unzufrieden (%)		Abweichung
	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände	
Orientierung	2,19	3,22	68	30	11	42	37,4
Beleuchtung	2,22	2,87	67	43	10	28	22,7
Sicherheit	2,74	3,35	46	32	25	50	24,3
Bauzustand	2,86	3,13	41	33	28	42	13,3
Umfeld	2,88	3,32	39	27	28	48	20,4
Sauberkeit	3,05	3,18	32	32	34	38	8,4
Insgesamt	3,00	3,43	28	29	25	51	29,8

Tabelle 2: Bewertungen der Aufenthaltsqualität an Bahnhöfen durch Fahrgäste und Verbände

Hinsichtlich der Serviceeinrichtungen werden mit Ausnahme der Informationen zur Zugfahrt (Mittelwert 2,88) alle Aspekte als mäßig bis eher nicht zufriedenstellend bewertet. Die mit Abstand negativste Bewertung betrifft die Ausstattung mit Toiletten (3,88), die für 63 % der Bahnhöfe als eher oder gar nicht zufriedenstellend eingestuft wird (Mittelwert der Angaben der Verbände). Die übrigen Aspekte werden für knapp 30 bis 40 % der Bahnhöfe als eher oder sehr zufriedenstellend bewertet. Wie bei der Aufenthaltsqualität sind hinsichtlich der Serviceeinrichtungen die mittleren Bewertungen durch die Verbände und die Anteile der als nicht zufriedenstellenden Bahnhöfe höher als die Anteile der Fahrgäste, die damit nicht zufrieden sind, vgl. Tabelle 3.

.

Zufriedenheit hinsichtlich	Mittelwert		Anteil Zufrieden (%)		Anteil Unzufrieden (%)		Abweichung
	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände	
Möglichkeiten zum Ticketkauf	2,43	3,22	59	37	19	43	22,0
Versorgung und Einkauf	2,56	3,12	54	38	22	42	18,8
Informationen zur Zugfahrt	2,70	2,88	48	37	24	37	19,1
Ausstattung mit Toiletten	3,61	3,70	21	23	57	63	14,6
Insgesamt	2,86	3,37	37	29	22	52	37,9

Tabelle 3: Bewertungen der Serviceeinrichtungen an Bahnhöfen durch Fahrgäste und Verbände

Bei diesen Vergleichen ist zu berücksichtigen, dass Bahnhöfe mit starker Nutzung durch die Interviews ein stärkeres Gewicht erhielten als solche mit niedriger. Fahrgäste sollten den von ihnen meist genutzten Bahnhof bewerten. Für einen stark frequentierten Bahnhof ist damit gegenüber einem selten genutzten eine höhere

Wahrscheinlichkeit gegeben, bewertet zu werden. Die Verbände wurden jedoch nicht gebeten, ihre Urteile entsprechend des Fahrgastaufkommens der Bahnhöfe zu gewichten, so dass zu vermuten ist, dass sie prinzipiell alle Bahnhöfe in Deutschland gleichermaßen in ihre Bewertung eingehen ließen. Letztlich hätten die seltener genutzten Bahnhöfe damit ein höheres Gewicht bei der Einschätzung durch die Verbände als in den Interviews.

Die meisten von den Fahrgästen am häufigsten genannten Themen hinsichtlich des dringendsten Verbesserungsbedarfs wurden auch von den Verbänden angeführt. Neben Sicherheit und Toiletten gab es dabei auch mehrere Teilaspekte bezüglich Barrierefreiheit. Entgegen der Bitte, nur die (eine) dringendste Verbesserung anzugeben, nannten alle Verbände 3 oder mehr Aspekte. Damit bleibt unklar, ob oder ggf. welcher der genannten Aspekte eine herausragende Bedeutung besitzt.

5.3 Bewertung der Qualität der Züge

Die Aspekte mit den höchsten Anteilen zufriedenstellender Nahverkehrszüge sind Sicherheit (48 % eher oder sehr zufriedenstellend), Vorhandensein von Steckdosen und Klimatisierung (beide 43 %). Diese Reihenfolge gilt auch für Fernverkehrszüge mit jedoch noch deutlich höheren Anteilen (72 %, 67 % bzw. 58 %). Nicht zufriedenstellende Aspekte sind bei Nahverkehrszügen insbesondere die Verfügbarkeit von Toiletten (57 %), Sauberkeit (52 %) und Möglichkeiten zur Gepäckablage (50 %), bei Fernverkehrszügen Telefonempfang (42 %), WLAN-Empfang, Verfügbarkeit von Toiletten und Gastronomie (jeweils 40 %). Im Wesentlichen kongruent zu den genannten Anteilen liegen die Mittelwerte der Bewertungen. Alle Aspekte werden damit für Fernverkehrszüge positiver bewertet als für Nahverkehrszüge. Tabelle 4 und Tabelle 5 zeigen die Ergebnisse auch im Vergleich zur Bewertung durch die Fahrgäste. Bei mehreren Aspekten liegen die Bewertungen der Fahrgäste und die Einschätzungen der Verbände sehr auseinander. Bei Nahverkehrszügen ist die mittlere Einschätzung durch die Verbände oft deutlich negativer als durch die Fahrgäste selbst. Bei Fernverkehrszügen gibt es hingegen einige Aspekte wie Sicherheit, Klimatisierung, Sauberkeit und das Vorhandensein von Steckdosen, die im Mittel sehr ähnlich bewertet werden. Relativ hohe Werte für die Abweichung zeigen aber, dass zwischen den einzelnen Zufriedenheitskategorien dennoch nennenswerte Unterschiede bestehen, was teilweise auch an deutlichen Unterschieden an den Anteilen der Zufriedenen bzw. Unzufriedenen erkennbar ist. Bemerkenswert sind die für manche Kennzahlen deutlichen Diskrepanzen hinsichtlich der Gesamtbewertung. Auch hier muss bei der Interpretation berücksichtigt werden, dass Fahrgäste die von ihnen benutzten Züge bewertet haben und die Verbände zu einer Einschätzung ohne Berücksichtigung der Nutzungshäufigkeit aufgefordert wurden.

Zufriedenheit hinsichtlich	Mittelwert		Anteil Zufrieden (%)		Anteil Unzufrieden (%)		Abweichung
	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände	
Sitzkomfort, Sitzumgebung	2,33	3,18	62	32	8	43	37,0
Sicherheit in den Zügen	2,38	2,78	58	48	12	37	30,6
Klimatisierung in den Zügen	2,56	2,87	51	43	18	33	20,4
Sauberkeit in den Zügen	2,68	3,38	45	25	17	52	36,1
Telefonempfang in den Zügen	2,74	3,12	46	37	27	45	23,7
Vorhandensein Steckdosen	2,76	2,83	46	43	29	33	8,4
Möglichkeiten Gepäckablage	2,95	3,35	34	30	30	50	27,4
Verfügbarkeit von Toiletten	3,06	3,52	35	22	37	57	19,9
WLAN-Empfang in den Zügen	3,15	3,23	33	35	39	47	17,8
Aufenthaltsqualität insgesamt	2,67	3,10	41	36	12	44	44,6

Tabelle 4: Bewertungen der Nahverkehrszüge durch Fahrgäste und Verbände.

Zufriedenheit hinsichtlich	Mittelwert		Anteil Zufrieden (%)		Anteil Unzufrieden (%)		Abweichung
	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände	
Sitzkomfort, Sitzumgebung	2,17	2,58	76	53	7	27	33,5
Sicherheit in den Zügen	2,07	2,08	78	72	8	15	23,7
Klimatisierung in den Zügen	2,44	2,43	57	58	13	25	36,3
Sauberkeit in den Zügen	2,49	2,53	59	55	12	28	43,5
Telefonempfang in den Zügen	2,97	2,88	41	45	31	42	34,5
Vorhandensein Steckdosen	2,25	2,23	63	67	11	13	12,6
Möglichkeiten Gepäckablage	2,48	2,47	52	57	16	25	23,5
Verfügbarkeit von Toiletten	2,61	2,87	51	48	19	40	36,1
WLAN-Empfang in den Zügen	3,08	2,85	34	47	37	40	28,6
Gastronomie in den Zügen	2,75	2,98	42	37	20	40	24,1
Aufenthaltsqualität insgesamt	2,41	2,61	60	54	6	31	51,2

Tabelle 5: Bewertungen der Fernverkehrszüge durch Fahrgäste und Verbände.

Hinsichtlich der Nahverkehrszüge haben alle Verbände als dringendste Verbesserung erneut mehrere Stichpunkte genannt, darunter Verfügbarkeit/Sauberkeit von Toiletten, WLAN-Empfang oder verbesserte Möglichkeiten der Gepäckablage. Sauberkeit (abgesehen von Toiletten) und Abfallentsorgung wurden nicht aufgeführt, jedoch erweitertes und verbessertes Sitzplatzangebot, Aspekte des Sitzkomforts sowie verbesserte Informationsangebote. Diese letztgenannten Aspekte wurden von Fahrgästen nur selten (< 5 %) als dringendste Verbesserung genannt.

Hinsichtlich der Fernverkehrszüge haben mehrere Verbände verbesserten Empfang und Nutzbarkeit von Telefon und WLAN sowie der Steckdosen verlangt. Daneben hat ein Verband deutlich verbesserte Kapazitäten für die Fahrradmitnahme insbes. in ICE angeführt. Bedarfe hinsichtlich Sauberkeit und Toiletten, die von Fahrgästen ansonsten häufig genannt wurden, haben die Verbände nicht angegeben.

5.4 Zufriedenheit mit weiteren wesentlichen Verkehrsmittelwahlkriterien

Für die Fahrten im Nahverkehr und Reisen im Fernverkehr wurden Fragen zu Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit, Reisedauer sowie Ticketpreisen gestellt. Mehrheitlich (> 50 %) zufriedenstellend bewerten die Verbände im Nahverkehr die Ticketpreise und im Fernverkehr die Reisedauer. Hingegen werden bei beiden Verkehrsdiensten die Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit für die Mehrheit der Fahrten als nicht zufriedenstellend bewertet. Dies bestätigt auch die hohe Unzufriedenheit, die für diesen Aspekt durch die Fahrgäste ermittelt wurde. Tabelle 6 zeigt die Bewertungen durch Fahrgäste und Verbände im Überblick. Die Unterschiede fallen insgesamt weniger stark aus als bei der Bewertung der Züge. Die Einschätzung durch die Verbände ist in mehreren Fällen positiver als durch die Fahrgäste. Die Abweichung der Bewertungen hinsichtlich der Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit im Nahverkehr ist eine der geringsten unter allen Fragen zur Zufriedenheit.

Zufriedenheit hinsichtlich	Mittelwert		Anteil Zufrieden (%)		Anteil Unzufrieden (%)		Abweichung
	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände	
Nahverkehr							
Zuverlässigkeit / Pünktlichkeit	3,49	3,38	21	30	52	55	13,3
Reisedauer	2,54	3,10	53	35	15	40	28,8
Ticketpreise	3,08	2,45	30	52	36	20	23,0
Fernverkehr							
Zuverlässigkeit / Pünktlichkeit	3,74	3,43	15	30	63	53	21,6
Reisedauer	2,61	2,65	52	52	17	30	32,5
Ticketpreise	3,18	3,00	24	42	39	38	33,0

Tabelle 6: Bewertungen der Reisen in Nah- und Fernverkehr hinsichtlich Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit, Reisedauer sowie Ticketpreisen durch Fahrgäste und Verbände.

5.5 Zufriedenheit mit der Fahrgastinformation

Für die Mehrheit der Nah- und Fernverkehrsreisen sehen die Verbände Kommunikation und Information in Nah- und Fernverkehrszügen als nicht zufriedenstellend (jeweils > 50 %) an. Die positivste Bewertung eines Informationsangebots erhält die App DB Navigator (53 % zufriedenstellend). Die Fahrgäste waren demgegenüber mit dem Informationsangebot in Zügen seltener unzufrieden (30 bzw. 25 %) und mit dem DB Navigator noch häufiger zufrieden (62 %). Hinsichtlich der Apps anderer Verkehrsdienstleister ist der Unterschied zwischen Fahrgast- und Verbandseinschätzung auffallend groß. Fahrgäste sind mit diesen im Mittel eher zufrieden, die Verbände finden sie eher nicht zufriedenstellend. Einen Vergleich der Bewertungen ermöglicht Tabelle 77.

Zufriedenheit	Mittelwert		Anteil Zufrieden (%)		Anteil Unzufrieden (%)		Abweichung
	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände	
in Nahverkehrszügen	2,95	3,42	36	30	30	53	26,2
in Fernverkehrszügen	2,83	3,50	42	30	25	55	35,1
an Bahnhöfen	2,98	3,00	34	42	30	40	24,5
in der App DB-Navigator	2,34	2,51	62	53	14	27	20,7
in den Apps Anderer	2,49	3,25	54	28	14	45	31,3

Tabelle 7: Bewertungen der erhaltenen Information und Kommunikation im Reiseverlauf, besonders im Fall von Störungen, durch Fahrgäste und Verbände.

5.6 Wichtigkeit einzelner Qualitätsaspekte und Präferenzentscheidungen bei Abwägungen

Für die Auswertungen in diesem und den folgenden Abschnitten lagen Antworten von 4 Verbänden vor. Da zu den Wichtigkeiten und Präferenzen nur ein einzelnes Werturteil erfragt wurde und im Gegensatz zu den Fragen zur Zufriedenheit keine Verteilung der Urteilsmasse auf verschiedene Kategorien erfolgte, entfallen die methodischen Aspekte, welche die Vergleichbarkeit der Zufriedenheitsurteile im vorigen Kapitel eingeschränkt haben.

Die Verbände sahen ähnlich wie die Fahrgäste alle Qualitätsaspekte als sehr oder besonders wichtig an (Mittelwerte ≥ 7). Die drei wichtigsten sind die Pünktlichkeit der Züge (9,25), angemessene Reisedauer und gute Aufenthaltsqualität im Zug (jeweils 8,75). Für Aspekte, die neben der Wichtigkeit auch zur Zufriedenheit abgefragt wurden, zeigt Abbildung 20 das Verhältnis dieser Bewertungen. Im oberen Teil der Abbildung liegende Aspekte zeigen höhere Unzufriedenheit, rechts liegende Aspekte besondere Wichtigkeit an. Erkennbar sind diskrepante Bewertungen zwischen Nah- und Fernverkehr hinsichtlich der Preise und Sicherheit. Preise im Nahverkehr und Sicherheit im Fernverkehr wurden (nur relativ) als am wenigsten wichtig angesehen, aber auch mit der höchsten Zufriedenheit bewertet.

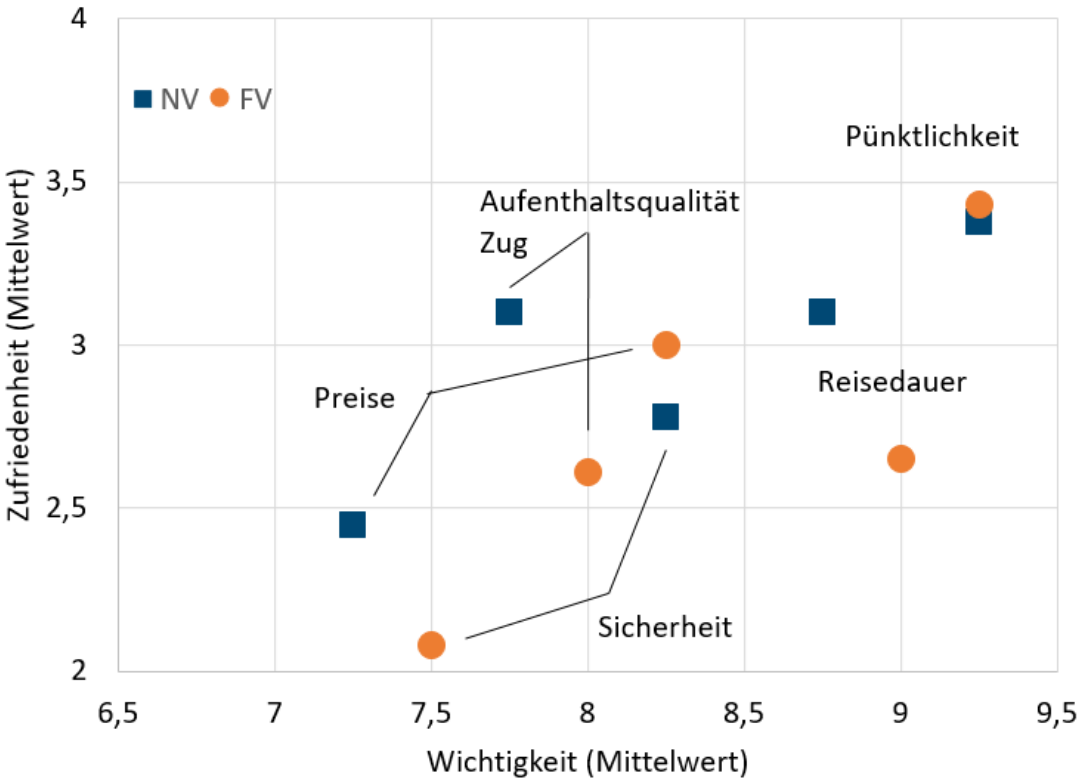

Abbildung 20: Zweidimensionale Darstellung der Bewertungen von Wichtigkeit und Zufriedenheit (jeweils Mittelwerte) für die hinsichtlich beider Eigenschaften untersuchten Aspekte durch die Verbände.

Tabelle 8 zeigt die Mittelwerte der Einschätzungen zu Wichtigkeit und die Häufigkeit, mit der die beiden höchsten Wichtigkeitsstufen (9 und 10) vergeben wurden sowohl für den Nah- wie auch für den Fernverkehr auch im Vergleich von Verbänden zu Fahrgästen. Die ähnlichsten Bewertungen erfolgten hinsichtlich der Pünktlichkeit, der konsistent über die Verkehrsdienste und Befragtengruppen die höchste Wichtigkeit zugewiesen wurde.

Wichtigkeit von	Nahverkehr				Fernverkehr			
	Mittelwert		Anteil 9 oder 10 (%)		Mittelwert		Anteil 9 oder 10 (%)	
	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände
Pünktlichkeit der Züge	8,82	9,25	71	75	8,74	9,25	72	100
Gute Anschlussmöglichkeiten	8,52	8,25	61	50	8,30	8,50	57	50
Sicherheit beim Reisen	8,40	8,25	60	25	8,36	7,50	57	0
Gute Informationen bei Reisen	8,07	8,75	51	75	8,01	8,75	49	75
Günstige Preise	7,80	7,25	43	25	7,76	8,25	40	50
Gute Aufenthaltsqualität im Zug	7,78	7,75	39	0	8,01	8,00	42	25
Angemessene Reisedauer	7,68	8,75	37	75	7,63	9,00	34	75
Häufige Reisemöglichkeit	7,48	8,50	33	25	7,20	7,50	24	50
Weniger oder gar keine Umstiege	7,18	7,00	30	0	7,43	7,50	34	25

Tabelle 8: Bewertungen der Wichtigkeit einzelner Aspekte im Nah- und Fernverkehr durch Fahrgäste und

Verbände. Neben den Mittelwerten der Wichtigkeit (Skala 1 bis 10) sind die relativen Häufigkeiten angegeben, mit denen die Werte 9 oder 10 vergeben wurden.

Wie aus Abbildung 21 hervorgeht, weichen die Bewertungen der Wichtigkeit im Mittel um bis zu ca. 1,4 voneinander ab. Für die meisten Aspekte gilt, dass sie durch die Verbände als wichtiger eingeschätzt werden als durch die Fahrgäste selber (negative Differenz der Bewertung von Fahrgästen und Verbänden). Deutliche Ausnahmen hiervon sind die Sicherheit beim Reisen im Fernverkehr und günstige Preise im Nahverkehr.

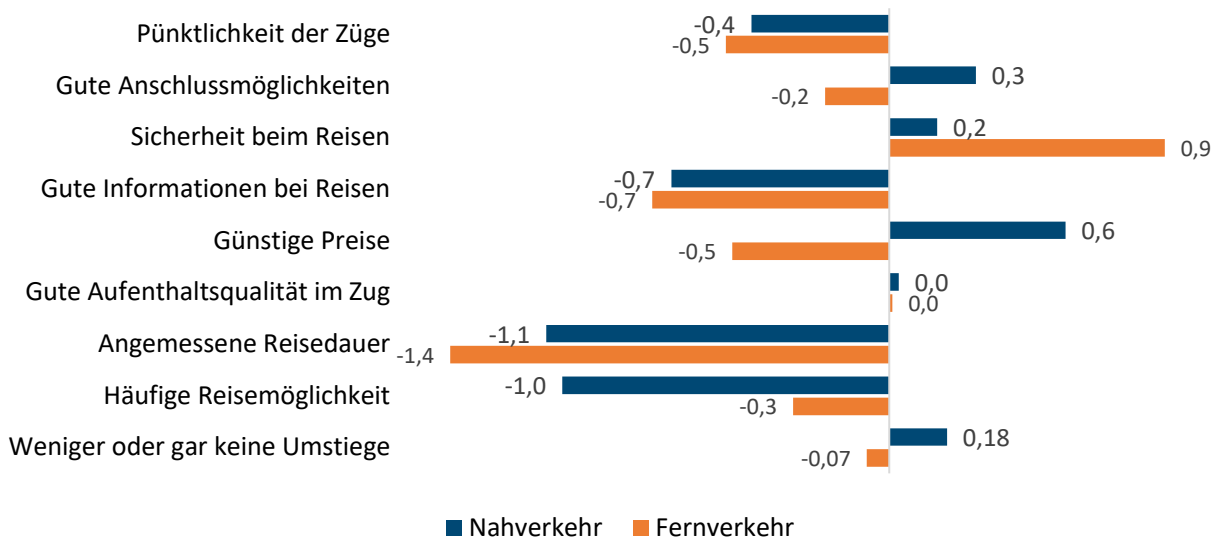

Abbildung 21: Differenzen der Mittelwerte der Wichtigkeiten bei Fahrgästen und Verbänden für die jeweiligen Aspekte im Nah- und Fernverkehr. Positive Werte weisen auf eine höhere Wichtigkeit nach Einschätzung der Fahrgäste im Vergleich zu der der Verbände hin.

Die in den Abwägungen gegebenen Alternativen (weniger dichte Taktung zugunsten höherer Pünktlichkeit, langsamere Direktverbindung gegenüber einer schnelleren mit Umstiegen, Akzeptanz von 2 Umstiegen bei Fernreisen) wurden nur von 1 der 4 Verbände als bevorzugt bzw. akzeptabel angesehen. In der Bewertung der Einzelaussagen zeigen sich deutliche Unterschiede in den Präferenzen von Fahrgästen und Verbänden, vgl. Tabelle 9. Die teilweise deutliche Mehrheit der Fahrgäste stimmt den Aussagen von höherer Taktung vs. Pünktlichkeit, Direktverbindung vs. schnellere Verbindung mit Umstiegen und Akzeptanz von 2 Umstiegen im Fernverkehr zu. Die Verbände äußerten sich für diese Situationen mehrheitlich unentschieden oder eher ablehnend.

Aussage	Mittelwert		Anteil Zustimmung (%)	
	Fahrgäste	Verbände	Fahrgäste	Verbände
Bei Nahverkehrszügen Bevorzugung einer Taktung von 30 gegenüber 20 Minuten, wenn die Züge dann pünktlich sind.	2,11	2,75	69	25
Bei langen Zugfahrten Bevorzugung einer Direktverbindung gegenüber einer mit Umstiegen, auch wenn die direkte 1 Stunde länger dauert.	2,31	3,25	60	25
Bei einer Fernzugreise sind bis zu 2 Umstiege zwischen Fernzügen noch akzeptabel.	2,53	3,50	55	0

Tabelle 9: Präferenzbewertungen von Abwägungssituationen durch Fahrgäste und Verbände (Skala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft gar nicht zu)).

5.7 Wichtigste nötige Änderungen für mehr Bahnnutzung

Als vorrangigen Änderungsbedarf für Fernreisen und solche in der Region nannten alle Verbände eine Erhöhung der Zuverlässigkeit. Ansonsten führten 3 Verbände höheren Komfort bei Fernreisen an. Für die Abschaffung des eigenen Autos nennen jeweils 3 Verbände eine höhere Zuverlässigkeit, günstigere Preise und höheren Komfort als Voraussetzung. Die verbleibenden Kriterien (schneller, sicherer, sauberer) wurden nur jeweils von 1 oder 2 der Verbände genannt. Mit Ausnahme des Komfortaspekts als Voraussetzung für die Abschaffung des Autos entsprechen die von den Verbänden mehrheitlich genannten Aspekte damit etwa auch denen, die von den Fahrgästen mehrheitlich genannt wurden. Für die freie Rubrik "anderes" sah 1 Verband bei Fernreisen "deutlich verbessertes Angebot zum Gepäck- und Fahrradtransport" als notwendig an. Als weitere Voraussetzung für die Abschaffung des Autos führte 1 Verband nötige Angebote zur "einfachen Überbrückung der letzten Meile (speziell auf dem Land) z. B. durch autonomen Busverkehr und keine Abbestellungen im SPNV" an.

5.8 Themenbereich Streik

Große Probleme hinsichtlich der Mobilität für die Fahrgäste sahen 3 von 4 Verbänden. Entsprechend ist der Mittelwert (1,50) bei dieser Aussage sehr niedrig (Skala von 1 (trifft voll zu) bis 5 (trifft gar nicht zu)). Dies ist sehr verschieden von der Einschätzung durch die Fahrgäste selber. Hier gab es, sehr vereinfacht, zwei gleich große Gruppen, die entweder große Probleme hatten oder eben nicht. Zustimmung zur Aussage ("große Probleme für die eigene Mobilität") äußerten 34 % und damit sehr viel weniger als die 75 % nach Einschätzung der Verbände. Auch gemäß dem Mittelwert (3,14) waren die Fahrgäste mehrheitlich eher nicht vor große Probleme gestellt.

Fragen, die während der Interviews nur an die Teilmenge der Interviewten gestellt wurden, welche die Bahn mehrheitlich aus beruflichen Gründen oder solche zum Zweck von Schule, Ausbildung, Gesundheit oder Pflege nutzen, wurden den Verbänden nicht gestellt.

5.9 Baustellenplanung, Verkehrsabwicklung von Baustellen und Kulanzregelungen

In früheren Befragungen der Verbände wurden Bewertungen der Information hinsichtlich Baustellen, der Verkehrsabwicklung bei Baumaßnahmen und Kulanzregelungen erhoben. Da die Interviews der Fahrgäste mit diesen zusätzlichen Fragen zu lang geworden wären, wurden diese in der diesjährigen Erhebung nur den Verbänden gestellt.

Die Qualität der Baustellenplanung allgemein und die Verkehrsabwicklung bei Baumaßnahmen für den Nahverkehr wurde von den Verbänden mehrheitlich (60 % und mehr) als nicht zufriedenstellend bewertet, vgl. Abbildung 22. Für den Fernverkehr fiel das Urteil etwas positiver aus, allerdings überwog auch hier der Anteil nicht zufriedenstellender Situationen. Die mittleren Bewertungen für die beiden erstgenannten Aspekte sind sogar fragebogenübergreifend die schlechtesten.

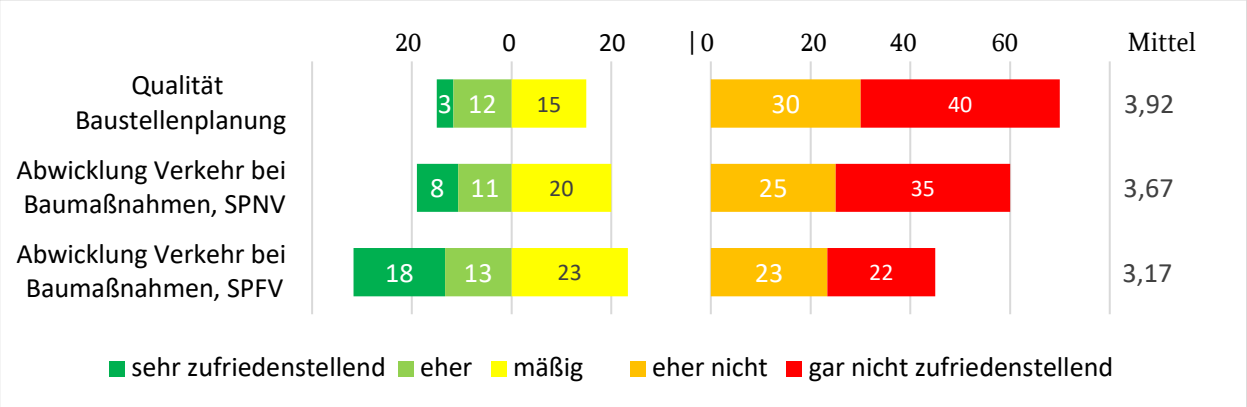

Abbildung 22: Zufriedenheiten mit Aspekten von Baumaßnahmen aus Sicht der Verbände (mittlere Häufigkeitsanteile in Prozent). Zur Berechnung des Mittelwerts wurde eine Antwortskala von 1 (sehr zufriedenstellend) bis 5 (gar nicht zufriedenstellend) verwendet.

Kulanzregelungen und ihre Abwicklung wurden deutlich häufiger nicht zufriedenstellend als zufriedenstellend bewertet, vgl. Abbildung 23. Für den Nahverkehr ist der Mittelwert und entsprechend die Anzahl unzufriedenstellenden Umgangs am höchsten, die Unterschiede zwischen den Anbietern im Fernverkehr, der etwas positiver bewertet wurde, eher gering.

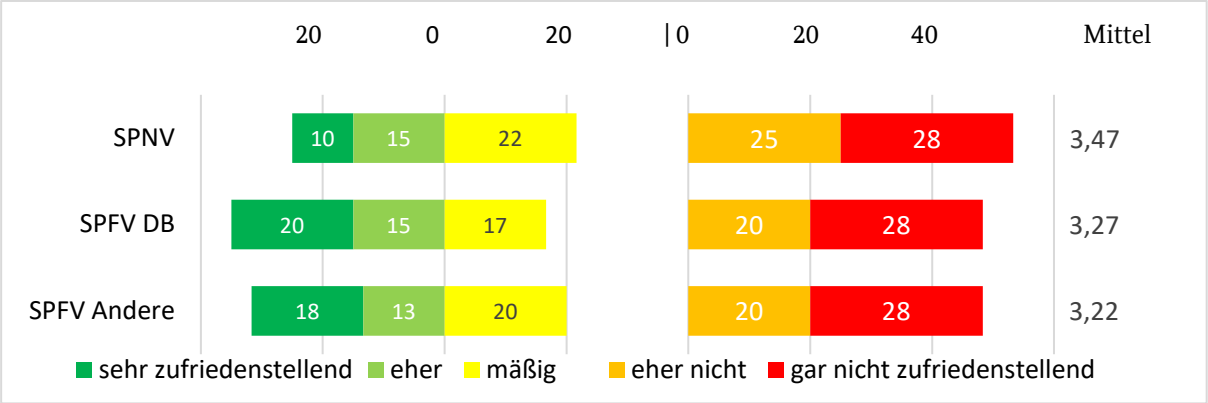

Abbildung 23: Zufriedenheiten mit Kulanzregelungen aus Sicht der Verbände (mittlere Häufigkeitsanteile in Prozent). Zur Berechnung des Mittelwerts wurde eine Antwortskala von 1 (sehr zufriedenstellend) bis 5 (gar nicht zufriedenstellend) verwendet.

6 Fazit

Die Bundesnetzagentur hat 2024 eine umfangreiche Fahrgastbefragung durchgeführt, um die Meinungen und Erfahrungen der Nutzer des Schienenpersonenverkehrs in Deutschland zu erheben. Die Befragung umfasste verschiedene Aspekte der Nutzung des deutschen Schienenpersonenverkehrs, darunter die Aufenthalts- und Servicequalität an Bahnhöfen, die Zugqualität, die Pünktlichkeit, das Informationsangebot sowie das Verhalten der Fahrgäste in Streiksituationen.

Die Ergebnisse zeigen, dass Fahrgäste mit der Aufenthaltsqualität an Bahnhöfen unterschiedlich zufrieden sind. Während Beleuchtung und Orientierung positiv bewertet wurden, fielen die Urteile über Sauberkeit und Toiletten schlechter aus. Kritisiert wurde insbesondere die mangelnde Verfügbarkeit bzw. der Zustand von Toiletten an Bahnhöfen und im SPNV.

Die Pünktlichkeit wurde im Nah- und Fernverkehr als problematisch empfunden- mit höheren Unzufriedenheitswerten im Fernverkehr. Gleichzeitig wurde dieses Kriterium von den Fahrgästen am häufigsten als sehr wichtig bewertet. Letztlich bestätigte sich die Vermutung, dass das Image des Schienenverkehrs am meisten unter unpünktlichen und ausfallenden Zügen leidet, so dass hier der größte Handlungsbedarf besteht. Hinzu kommt, dass die Informationsbereitstellung in Bahnhöfen und Zügen schlechter bewertet wurde als in den Apps.

Die Befragung ergab zudem, dass ein erheblicher Anteil der Fahrgäste geplante Reisen nicht angetreten hat, hauptsächlich wegen Zugausfällen und Unpünktlichkeit. Die Mehrheit der Betroffenen konnte bei Streiks alternative Verkehrsmittel nutzen, vor allem das Auto, während ein kleiner Teil über keine Alternative verfügte. Streiks beeinträchtigten die Mobilität dieses Teils der Nutzer erheblich.

Im Vergleich zur Verbändebewertung fielen die Fahrgasturteile tendenziell positiver aus, während Verbände die Aufenthalts- und Servicequalität an Bahnhöfen sowie die Ausstattung der Züge kritischer sahen. Insbesondere wurden Baustellenmanagement und Kulanzregelungen von den Verbänden als unzureichend eingestuft.

Der Freizeitverkehr spielt bei den genannten Fahrtzwecken eine größere Rolle als der berufliche Verkehr. Erst wenn der Schul- und Ausbildungsverkehr hinzugezählt wird, bei dem der Nahverkehr eine größere Rolle spielt, erreichen (im weiteren Sinne) "berufliche Wege" ein minimal höheres Aufkommen zumindest im Nahverkehr. Ein wichtiger Grund für dieses Ergebnis könnte der Trend zum Homeoffice sein. Dieser Trend könnte sich fortsetzen, wenn die jetzt in den Ruhestand wechselnden "Babyboomer" verstärkt, aber eben eher freizeitmäßig Montag bis Freitag auf der Schiene unterwegs sind. Möglicherweise entspannt dieser Trend sogar die Überlastung in den Hauptverkehrszeiten zugunsten einer gleichmäßigeren Auslastung der Züge.

Die Ergebnisse der Fahrgastbefragung zeigen deutlichen Handlungsbedarf in verschiedenen Bereichen des Schienenpersonenverkehrs. Basierend auf den Erkenntnissen lassen sich für eine Steigerung der Attraktivität des Schienenpersonenverkehrs und dementsprechend zur Erreichung verkehrspolitischer Ziele wie einer Erhöhung des Anteils des Schienenpersonenverkehrs am Modal Split im Personenverkehr folgende Maßnahmen ableiten.

Pünktlichkeit und Fahrplanstabilität verbessern

Fahrgäste und Verbände haben in der Befragung klar signalisiert, dass sie zuverlässige und gut abgestimmte Fahrpläne als entscheidenden Faktor für die Nutzung des Bahnverkehrs ansehen. Besonders für Berufspendler und Schüler sind pünktliche Züge essenziell, da sie häufig auf feste Arbeits- und Schulzeiten angewiesen sind. Hier führt mangelnde Fahrplanstabilität zu erheblichen Unannehmlichkeiten und Zeitverlusten. Auch Freizeitnutzer, die grundsätzlich flexibler in ihrer Reiseplanung sind, dürften unzuverlässige Fahrpläne als Hindernis empfinden.

Deutlich zeigt die Befragung, dass Fahrgäste eher weniger häufig verkehrende, aber pünktliche Züge bevorzugen. Der Fokus der Verkehrsplanung sollte daher nicht auf der Angebotsverdichtung, sondern auf einer Verbesserung der Fahrplanstabilität liegen.

Die Präferenz für zwar im Takt, aber eher seltener verkehrende, pünktliche Züge zeigt, dass in der Fahrplankonstruktion und der Angebotsplanung Qualität vor Quantität gehen sollte. Daher sollte die Verkehrs- und Betriebsplanung verstärkt auf Stabilität und Verlässlichkeit ausgerichtet werden, anstatt primär auf Taktverdichtung zu setzen. Die in den Prognosen hinterlegte Erwartung einer deutlichen Steigerung der Verkehrsnachfrage in den kommenden Jahren sollte somit primär mit Hilfe einer Erhöhung der Beförderungskapazität der Züge aufgefangen werden und, zumindest in den Bereichen der bereits heute überlasteten Schienenwege, weniger durch eine weitere Erhöhung der Betriebsleistung

Diese Erkenntnis ist nicht nur vor dem Hintergrund der in weiten Teilen hoch ausgelasteten deutschen Eisenbahninfrastruktur zu betrachten, welche zur Folge hat, dass eine weitere Angebotsverdichtung mit einer hohen Wahrscheinlichkeit zulasten der Betriebsstabilität erfolgt. Ebenso mit in die Erkenntnis einbezogen werden muss der allgemein anhaltende Fachkräftemangel im Bereich des Eisenbahnbetriebspersonals, welcher auch zu Zugausfällen wegen kurzfristigem Personalausfalls führt. Dies ist relevant, da Zugausfälle der am häufigsten genannten Grund für das Nichtantreten einer Reise sind.

Verbesserung der Aufenthaltsqualität an Bahnhöfen und in Zügen: Schwachstelle Toiletten

Bei der Beurteilung der Aufenthaltsqualität wurde besonders die Ausstattung bzw. Verfügbarkeit von Toiletten von den Fahrgästen als unzureichend bewertet. Dies betrifft die Aufenthaltsqualität besonders an den Bahnhöfen/Haltestellen/Haltepunkte und im SPNV. Die Verfügbarkeit und der Zustand der Toiletten steht demnach möglicherweise einer Steigerung des Modal Split zugunsten des Schienenpersonenverkehrs entgegen.

Offenbar wurde dem Thema bislang keine entscheidende Bedeutung zugemessen, was sich auch darin zeigt, dass an der überwiegenden Anzahl der rein vom SPNV bedienten Bahnhöfen/Haltestellen/Haltepunkte oder in den Zügen selbst - z. B. bei einigen langlaufenden S-Bahnen - gar keine Toiletten vorhanden sind. Da das Fehlen von Toiletten auch an Bahnhöfen sehr negativ bewertet wird, an sich aber auch nur gut betreute, saubere Toiletten positiv bewertet werden, zeigt sich hier einmal mehr, wie bedauerlich die häufige Aufgabe der Bahnhofsinfrastruktur durch den DB Konzern ist bzw. wie sehr gute Nachfolgelösungen fehlen.

Informationsbereitstellung optimieren

Die digitale Informationsversorgung über Apps wurde besser bewertet als Durchsagen oder Anzeigen in Bahnhöfen und Zügen. Dies zeigt einerseits den Bedarf, moderne Kommunikationsmittel stärker in den Bahnbetrieb zu integrieren, um Fahrgäste besser in Echtzeit über Störungen, alternative Routen und Fahrpläne zu informieren. Andererseits zeigt sich in dem Vergleich nicht nur der Nutzungstrend zur Informationsgewinnung der Fahrgäste zugunsten mobiler Endgeräte, sondern auch eine Unzufriedenheit mit der Informationsbereitstellung mittels stationärer Anlagen wie Fahrzielanzeiger an den Bahnsteigen und/oder ergänzende Durchsagen. Hier besteht offenbar Verbesserungspotenzial.

Streikfolgen abfedern

Die Befragung zeigt, dass Streiks teilweise erhebliche Auswirkungen auf die Mobilität der Fahrgäste haben. Große Probleme in der Mobilität nennen besonders häufig Personen ohne verfügbares Auto, Personen, die die Bahn hauptsächlich aus beruflichen Gründen oder zur Schule, Ausbildung oder Universität nutzen, und Personen, die nicht gut mit dem zur Verfügung stehenden Einkommen zurechtkommen, da sie keine flexiblen Alternativen haben. Die meisten Fahrgäste weichen im Streikfall auf das Auto aus, während ein Teil keine geeignete Alternative findet.

Das Ausweichen auf das Auto setzt aber voraus, dass ein (kostenintensives) Auto dauerhaft und zur kurzfristigen Verfügbarkeit vorgehalten wird, um im Falle von Streiks oder auch anders begründeten Störungsfällen das Verkehrsmittel schnell wechseln zu können. Während einkommensstarke Fahrgastgruppen dies leisten können, stellt diese Anforderung einkommensschwache Gruppen vor ein Problem. Streiks im Bahnverkehr sind nicht nur ein Komfortproblem oder ziehen allgemein volkswirtschaftliche Einbußen nach sich, sondern sind darüber hinaus ein soziales Problem. Die Intensität der Auswirkungen von Bahnstreiks zeigt unterschiedlich starke Auswirkungen für eher einkommensstarke und einkommensschwache Fahrgäste.

Um die Auswirkungen von Streiks zu mildern, sollten Konzepte für eine Minimalversorgung im öffentlich finanzierten Verkehr geprüft werden, um die Mobilität auch während Streikphasen aufrechtzuerhalten.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Verkehrsmittel und Nutzungshäufigkeiten 19

Abbildung 2: Gründe, aus denen Befragte Nah- oder Fernverkehr zu bestimmten Zwecken genutzt haben. 20

Abbildung 3: Zufriedenheit mit Aspekten der Aufenthaltsqualität am Bahnhof. 21

Abbildung 4: Zufriedenheit mit Serviceeinrichtungen am Bahnhof. 22

Abbildung 5: Zufriedenheit mit Aspekten der Aufenthaltsqualität in Nah- und Fernverkehrszügen. 24

Abbildung 6: Zufriedenheit mit WLAN-Empfang für Subgruppen nach Alter, Geschlecht, höchstem Bildungsabschluss und Berufstätigkeit. 26

Abbildung 7: Zufriedenheit mit Reisedauer, Ticketpreisen sowie Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit für Nah- und Fernverkehrszüge 27

Abbildung 8: Zufriedenheit mit Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit nach Bundesland. 28

Abbildung 9: Mittelwerte für die Bewertung der Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit je nach Bundesland 29

Abbildung 10: Zufriedenheit Informationen während der Reise. 30

Abbildung 11: Zweidimensionale Darstellung der Bewertungen von Wichtigkeit und Zufriedenheit 32

Abbildung 12: Zustimmung und Ablehnung einzelner Statements bzw. Präferenzaussagen. 33

Abbildung 13: Gründe für das Nichtantreten einer geplanten Reise. 34

Abbildung 14: Anteil an Fahrgästen mit nicht angetretenen Reisen im Nahverkehr und Fernverkehr je nach Bundesland 35

Abbildung 15: Häufigkeiten, mit denen nötige Änderungen angegeben werden, um mehr Reisen in der eigenen Region oder Fernreisen mit dem Zug statt mit dem Auto zu unternehmen bzw. das eigene Auto abzuschaffen. 36

Abbildung 16: Zustimmung zur Aussage " Die Streiks bei der Bahn haben mir große Probleme in Bezug auf meine Mobilität bereitet". 36

Abbildung 17: Zustimmung zur Aussage "Die Streiks bei der Bahn haben mir große Probleme in Bezug auf meine Mobilität bereitet" für Subgruppen nach Zurechtkommen mit dem Einkommen, hauptsächlicher Nutzung der Bahn zu beruflichen Zwecken und Verfügbarkeit eines Autos. 37

Abbildung 18: Alternativen im Fall von Streiks 38

Abbildung 19: Notwendige Vorlaufzeit, um eine Mobilitätsalternative im Fall von Streik vorzuhalten und Zeitraum, über den die Alternative(n) genutzt werden kann/können. 38

Abbildung 20: Zweidimensionale Darstellung der Bewertungen von Wichtigkeit und Zufriedenheit 45

Abbildung 21: Differenzen der Mittelwerte der Wichtigkeiten bei Fahrgästen und Verbänden für die jeweiligen Aspekte im Nah- und Fernverkehr. 46

Abbildung 22: Zufriedenheiten mit Aspekten von Baumaßnahmen aus Sicht der Verbände 48

Abbildung 23: Zufriedenheiten mit Kulanzregelungen aus Sicht der Verbände. 49

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Wichtigkeiten einzelner Aspekte für Nutzer des Nahverkehrs (NV) bzw. Fernverkehrs (FV). 31

Tabelle 2: Bewertungen der Aufenthaltsqualität an Bahnhöfen durch Fahrgäste und Verbände 40

Tabelle 3: Bewertungen der Serviceeinrichtungen an Bahnhöfen durch Fahrgäste und Verbände 40

Tabelle 4: Bewertungen der Nahverkehrszüge durch Fahrgäste und Verbände. 42

Tabelle 5: Bewertungen der Fernverkehrszüge durch Fahrgäste und Verbände. 42

Tabelle 6: Bewertungen der Reisen in Nah- und Fernverkehr hinsichtlich Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit, Reisedauer sowie Ticketpreisen durch Fahrgäste und Verbände. 43

Tabelle 7: Bewertungen der erhaltenen Information und Kommunikation im Reiseverlauf, besonders im Fall von Störungen, durch Fahrgäste und Verbände. 44

Tabelle 8: Bewertungen der Wichtigkeit einzelner Aspekte im Nah- und Fernverkehr durch Fahrgäste und Verbände.. 45

Tabelle 9: Präferenzbewertungen von Abwägungssituationen durch Fahrgäste und Verbände 47

Tabelle A.10: Korrelationsmatrix der personenbezogenen Kovariablen. 58

Tabelle A.11: Bewertung der Aufenthaltsqualität am Bahnhof durch die Verbände. 60

Tabelle A.12: Bewertung der Serviceeinrichtungen an Bahnhöfen durch die Verbände. 60

Tabelle A.13: Bewertung der Nahverkehrszüge durch die Verbände 61

Tabelle A.14: Bewertung der Fernverkehrszüge durch die Verbände. 62

Tabelle A.15: Bewertung der Reisen in Nahverkehrszügen durch die Verbände. 63

Tabelle A.16: Bewertung der Reisen in Nahverkehrszügen durch die Verbände. 63

Tabelle A.17: Bewertung der Kommunikation und Information im Reiseverlauf durch die Verbände. 64

Tabelle A.18: Bewertung der Wichtigkeit von Wünschen und Erwartungen im Nah- und Fernverkehr durch die Verbände.. 64

Abkürzungsverzeichnis

AEG	Allgemeines Eisenbahngesetz
DB AG	Deutsche Bahn AG
ERegG	Eisenbahnregulierungsgesetz
FV	Fernverkehr
NV	Nahverkehr
SPFV	Schienenpersonenfernverkehr
SPNV	Schienenpersonennahverkehr

Verweise

Auf www.bundesnetzagentur.de/650442 sind folgende den Bericht ergänzende Dokumente verfügbar: Fragebogen der Verbände zur Endkundenbefragung 2024, Methodenbericht zur Endkundenbefragung 2024 und Tabellenband zu Endkundenbefragung 2024

Anhang

Anhang 1: Korrelationen erhobener Kovariablen

Die Tabelle zeigt die gewichteten Korrelationen für die in der Erhebung zusätzlichen personenbezogenen Daten, die als Kovariablen bei der Auswertung des Antwortverhaltens berücksichtigt werden können.

	Geschlecht	Alter	Höchster Bildungsabschluss	Einkommen	Autonutzung	Verfügbarkeit Auto	Monatskarte	Bahncard	Berufstätig	Vielfahrer	Gebiet	Bahnhofsart	Nutzung	Haushaltsgröße
Geschlecht	1,00													
Alter	0,02	1,00												
Höchster Bildungsabschluss	0,00	-0,02	1,00											
Einkommen	0,02	0,03	-0,25	1,00										
Autonutzung	0,03	0,01	-0,09	0,24	1,00									
Verfügbarkeit eines Autos	0,07	-0,18	-0,22	0,27	0,62	1,00								
Besitz Monatskarte	0,01	-0,24	-0,03	0,05	0,37	0,33	1,00							
Besitz Bahncard	0,08	-0,01	0,21	-0,14	0,08	-0,03	0,10	1,00						
Berufstätig	-0,10	-0,51	0,23	-0,21	-0,18	-0,16	0,05	0,04	1,00					
Vielfahrer	-0,07	-0,13	0,10	0,01	0,22	0,13	0,40	0,20	0,03	1,00				
Gebiet	-0,03	0,08	-0,06	0,04	-0,20	-0,16	-0,20	-0,05	-0,02	-0,14	1,00			
Bahnhofsart	-0,01	-0,08	0,09	-0,05	0,01	-0,02	-0,01	0,06	0,04	0,00	-0,12	1,00		
Nutzung	-0,01	0,01	0,07	-0,08	-0,04	-0,07	-0,09	0,24	0,07	0,06	0,02	0,12	1,00	
Haushaltsgröße	0,02	-0,32	-0,02	-0,09	-0,15	-0,07	0,02	-0,01	0,18	-0,02	0,05	-0,09	0,06	1,00

Tabelle A.10: Korrelationsmatrix der personenbezogenen Kovariablen.

Berücksichtigt sind nur Angaben, die den regulären Antwortmöglichkeiten entsprechen. Um Korrelationen berechnen zu können und um seltene Situationen aus Gründen der Vereinfachung oder Übersichtlichkeit oder Zweifeln an der Plausibilität auszuschließen, wurden die verfügbaren Daten folgendermaßen verändert und skaliert. In allen Fällen blieben verweigerte Antworten und solche mit "weiß nicht" oder "sonstiges/andere" unberücksichtigt. In den eckigen Klammern ist die diesbezügliche Fragenummer angegeben (vgl. Methodenbericht). Zur Korrelationsberechnung wurde trotz der teilweise ordinalen Skalierung wegen seiner häufigeren Verwendung der gewichtete Korrelationskoeffizient von Pearson verwendet.

- Geschlecht (dichotom): männlich (0), weiblich (1). Ausschluss von "divers". [S01]

- Alter (kardinal): Skala von 16 bis 110, Ausschluss höherer Angaben [S02]

- Höchster Bildungsabschluss (ordinal): Skala von 1 (kein Abschluss) bis 7 (Hochschulreife), Ausschluss des Status "Schüler/in" [S06]

- Einkommen (ordinal): Skala von 1 (sehr gutes Zurechtkommen mit dem monatlichen Einkommen) bis 5 (sehr schlechtes Zurechtkommen) [S07]

- Autonutzung (ordinal): Skala von 1 (täglich) bis 5 (nie) wurde übernommen [E01-B]

- Verfügbarkeit eines Autos (ordinal): Skala von 1 (jederzeit) bis 3 (nie) [E02]

- Besitz Monatskarte (dichotom): nein (0), ja (1) [E05]

- Besitz Bahncard (dichotom): nein (0), ja (1) [E06]

- Berufstätigkeit (dichotom): nein (Hausmann/frau; Rentner/in; arbeitssuchend; sonstiges - 0), ja (Vollzeit, Teilzeit, in Ausbildung/Studium - 1) [E08]

-Vielfahrer (dichotom): nein (Gegenteil von ja, 0), ja (mindestens wöchentliche Nahverkehrs- oder mindestens monatliche Fernverkehrsnutzung, 1) [E01-D, E01-E]

-Gebiet (dichotom): städtisch (1), ländlich (2) gemäß RegioStar2-Typ[3] [über Telefonvorwahl oder S09]

-Bahnhofsart (dichotom): mit Fernzughalt (1), ohne Fernzughalt (2); betrifft nur Fragen zur Zufriedenheit an Bahnhöfen [A01]

-Nutzungsart (dichotom): befragt zum Nahverkehr (2), befragt zum Fernverkehr (3) [SCR05]

-Haushaltsgröße (kardinal): Skala von 1 bis 10. Ausschluss höherer Angaben [S03]

Anhang 2: Tabellarische Darstellung der Bewertungen durch die Verbände

Es folgen die den Verbänden gestellten Fragen. Angegeben sind die Mittelwerte der Anteile (in %), mit denen ein Urteil gewählt wurde. Soweit nicht anders angegeben, war die Frage formuliert durch "Wie hoch ist der Anteil an <Bahnhöfen/Haltepunkten // Nahverkehrszügen // Fernverkehrszügen // Reisen mit Fernverkehrszügen> die ... eingeschätzt werden hinsichtlich ... (Bitte verteilen Sie 100 Prozentpunkte auf die jeweils 5 möglichen Kategorien einer Zeile)". Die Antwortkategorien waren "sehr zufriedenstellend", "eher zufriedenstellend", "mäßig zufriedenstellend", "eher nicht zufriedenstellend" und "gar nicht zufriedenstellend".

[3] Bundesministerium für Digitales und Verkehr; Regionalstatistische Raumtypologie (RegioStaR), https://bmdv.bund.de/SharedDocs/DE/Artikel/G/regionalstatistische-raumtypologie.html

Fragen A02 - Aufenthaltsqualität an Bahnhöfen

Zufriedenheit hinsichtlich	sehr	eher	mäßig	eher nicht	gar nicht
Sauberkeit	5	27	30	22	17
Beleuchtung	8	35	28	18	10
Bauzustand	10	23	25	27	15
Umfeld	8	18	25	30	18
Orientierung	13	17	28	18	23
Sicherheit	12	20	18	22	28
Aufenthaltsqualität insgesamt (Summe der o.g. Aspekte)	8	21	21	22	28
Aufenthaltsqualität insgesamt (nur bei SPFV-Nutzung)	20	27	23	20	10
Aufenthaltsqualität insgesamt (nur bei SPNV-Nutzung)	7	17	20	25	32

Tabelle A.11: Bewertung der Aufenthaltsqualität am Bahnhof durch die Verbände. Häufigkeiten der Urteilskategorien (sehr zufriedenstellend bis gar nicht zufriedenstellend) in Prozent.

Fragen A03 - Serviceeinrichtungen an Bahnhöfen

Zufriedenheit hinsichtlich	sehr	eher	mäßig	eher nicht	gar nicht
Informationen zur Zugfahrt	20	17	27	28	8
Möglichkeiten zum Ticketkauf	12	25	22	22	22
Versorgungs- und Einkaufsmöglichkeiten	18	20	20	15	27
Ausstattung mit Toiletten	13	10	13	20	43
Serviceeinrichtungen insgesamt (Summe der o.g. Aspekte)	15	14	20	23	29

Tabelle A.12: Bewertung der Serviceeinrichtungen an Bahnhöfen durch die Verbände. Häufigkeiten der Urteilskategorien (sehr zufriedenstellend bis gar nicht zufriedenstellend) in Prozent.

Frage A03_o - Verbesserungsbedarf an Bahnhöfen

Wortlaut der Frage: "Was ist im Allgemeinen die wichtigste notwendige Verbesserung an Bahnhöfen ?". Das Antwortfeld war frei. Aufgeführt wurden:

- Mehr saubere Toiletten und Barrierefreiheit an allen Bahnhöfen

- Gute Ausleuchtung, um das subjektive Sicherheitsgefühl zu verbessern

- Häufigere Bewertung von Frauen und Menschen, die auf Barrierefreiheit angewiesen sind.

- Bessere und häufigere Ausstattung mit Zuginformationsmonitoren und anderen digitalen Informationsmöglichkeiten

- Ausbau bzw. Verbesserung von Anlagen zum Wetterschutz auf den Bahnsteigen in Form geschlossener, aber transparenter Wetterschutzgebäude.

- Schnellere Wiederinbetriebnahme defekter Aufzüge

- Bereitstellung von Informationen zu Fahrstühlen, die zum Erreichen der Bahnsteige erforderlich sind, auch wenn diese nicht dem EIU gehören.

- Bereitstellung sauberer und gepflegter sanitärer Anlagen an den Zugangsstellen

- Erhöhung der Anzahl der Sitzmöglichkeiten auf Bahnsteigen

- Ausrüstung der Zugangsstellen sowohl mit Aufzügen als auch Rampen, sofern Niveauunterschiede überwunden werden müssen.

Fragen A04 - Nahverkehrszüge

Zufriedenheit hinsichtlich	sehr	eher	mäßig	eher nicht	gar nicht
Sitzkomfort und Sitzumgebung	12	21	22	16	29
Sauberkeit in den Zügen	10	15	23	30	22
Verfügbarkeit von Toiletten	10	12	22	30	27
Klimatisierung in den Zügen	20	23	23	17	17
Telefonempfang in den Zügen	20	17	18	17	28
WLAN-Empfang in den Zügen	18	17	18	17	30
Vorhandensein von Steckdosen in den Zügen	23	20	23	17	17
Möglichkeiten, Gepäck abzulegen bzw. abzustellen	15	15	20	20	30
Sicherheit in den Zügen	27	22	15	20	17
Aufenthaltsqualität insgesamt (Summe der o. a. Aspekte)	17	19	20	23	20

Tabelle A.13: Bewertung der Nahverkehrszüge durch die Verbände. Häufigkeiten der Urteilskategorien (sehr zufriedenstellend bis gar nicht zufriedenstellend) in Prozent.

Frage A04_o - Verbesserungsbedarf in Nahverkehrszügen

Wortlaut der Frage: "Was ist im Allgemeinen die wichtigste notwendige Verbesserung in Nahverkehrszügen?". Das Antwortfeld war frei. Aufgeführt wurden:

- Funktionierende saubere Toiletten

- Bei einigen Anbietern nicht vorhandenes WLAN

- Erhöhung des Sitzplatzangebots durch Verlängerung der Züge

- Verbesserung der Gepäckaufbewahrungsmöglichkeiten inkl. Fahrradabstellmöglichkeiten

- Verfügbarkeit einer funktionierenden Toilette in jedem Zug und Ausweitung der Toilettenreinigung

- Sitzkonfigurationen (Sitzmodell, Abstand), die für die Mehrheit der Fahrgäste eine lange Fahrt erträglich machen

- Ergänzung von Steckdosen und Gepäckablagen

- Installation von Fahrgastinformationen auf allen Fahrzeugen und Vereinheitlichung der Darstellung auf Fahrgastinformationsmonitoren.

Fragen A05 - Fernverkehrszüge

Zufriedenheit hinsichtlich	sehr	eher	mäßig	eher nicht	gar nicht
Sitzkomfort und Sitzumgebung	28	25	20	13	13
Sauberkeit in den Zügen	33	22	17	15	13
Verfügbarkeit von Toiletten	25	23	12	20	20
Klimatisierung in den Zügen	38	20	17	10	15
Gastronomieangebot in den Zügen	14	24	21	22	19
Telefonempfang in den Zügen	28	17	13	22	20
WLAN-Empfang in den Zügen	28	18	13	20	20
Vorhandensein von Steckdosen in den Zügen	32	35	20	5	8
Möglichkeiten, Gepäck abzulegen bzw. abzustellen	33	23	18	13	12
Sicherheit in den Zügen	42	30	13	8	7
Aufenthaltsqualität insgesamt (Summe der o. a. Aspekte)	31	23	16	15	15

Tabelle A.14: Bewertung der Fernverkehrszüge durch die Verbände. Häufigkeiten der Urteilskategorien (sehr zufriedenstellend bis gar nicht zufriedenstellend) in Prozent.

Frage A05_o - Verbesserungsbedarf in Fernverkehrszügen

Wortlaut der Frage: "Was ist im Allgemeinen die wichtigste notwendige Verbesserung in Fernverkehrszügen?". Das Antwortfeld war frei. Aufgeführt wurden:

- Funktionierender bzw. verbesserter Mobilfunkempfang

- Nutzbarkeit bzw. Wartung der Steckdosen

- Verbesserte Funktionsfähigkeit des WLAN

- Erhöhung Kapazitäten für Fahrradmitnahme (1)

Fragen A06_1 - Reisen mit Nahverkehrszügen

Zufriedenheit hinsichtlich	sehr	eher	mäßig	eher nicht	gar nicht
Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit	13	17	15	28	27
Reisedauer	17	18	25	18	22
Ticketpreise	33	18	28	10	10

Tabelle A.15: Bewertung der Reisen in Nahverkehrszügen durch die Verbände. Häufigkeiten der Urteilskategorien (sehr zufriedenstellend bis gar nicht zufriedenstellend) in Prozent.

Fragen A06_2 - Reisen mit Fernverkehrszügen

Zufriedenheit hinsichtlich	sehr	eher	mäßig	eher nicht	gar nicht
Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit	13	17	17	20	33
Reisedauer	28	23	18	15	15
Ticketpreise	20	22	20	15	23

Tabelle A.16: Bewertung der Reisen in Nahverkehrszügen durch die Verbände. Häufigkeiten der Urteilskategorien (sehr zufriedenstellend bis gar nicht zufriedenstellend) in Prozent.

Fragen A07 - Kommunikation und Informationen im Reiseverlauf, vor allem im Störungsfall

Zufriedenheit hinsichtlich	sehr	eher	mäßig	eher nicht	gar nicht
In Nahverkehrszügen	13	16	18	26	26
In Fernverkehrszügen	13	16	16	21	33
An Bahnhöfen/Haltepunkten (allgemein)	20	22	18	18	22
An Bahnhöfen/Haltepunkten (bei SPFV-Nutzung)	33	22	17	17	12
An Bahnhöfen/Haltepunkten (bei SPNV-Nutzung)	10	18	18	23	30
In der App "DB Navigator"	30	23	20	18	8
In den Apps anderer Verkehrsdienstleister	8	20	28	30	15

Tabelle A.17: Bewertung der Kommunikation und Information im Reiseverlauf durch die Verbände. Häufigkeiten der Urteilskategorien (sehr zufriedenstellend bis gar nicht zufriedenstellend) in Prozent.

Fragen B01 und B01_2 - Wünsche und Erwartungen im Nahverkehr (B01) und Fernverkehr (B01_2)

Bewertung der Wichtigkeit auf einer Skala von 1 (völlig unwichtig) bis 10 (extrem wichtig). Zu dieser Frage lagen Antworten von 4 Verbänden vor.

Wichtigkeit von	Nahverkehr	Fernverkehr
Günstige Preise	7,25	8,25
Angemessene Reisedauer	8,75	9,00
Weniger oder gar keine Umstiege	7,00	7,50
Pünktlichkeit der Züge	9,25	9,25
Eine gute Aufenthaltsqualität im Zug	7,75	8,00
Gute Informationen während und zu Reisen	8,75	8,75
Sicherheit beim Reisen	8,25	7,50
Gute Anschlussmöglichkeiten	8,25	8,50
Häufige Reisemöglichkeit	8,50	7,50

Tabelle A.18: Bewertung der Wichtigkeit von Wünschen und Erwartungen im Nah- und Fernverkehr durch die Verbände. Angaben sind Mittelwerte der Bewertungen der Verbände (Skala von 1 bis 10).

Impressum

Herausgeber

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Bezugsquelle | Ansprechpartner

Dr.-Ing. Axel Müller

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

axel.mueller@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de

Tel. +49 228 14-7020

Stand

Mai 2025

Text

Referat 702 – Technische Grundsätze der Eisenbahnregulierung, Digitalisierung im Eisenbahnbereich; Marktbeobachtung, Statistik

bundesnetzagentur.de

x.com/BNetzA
social.bund.de/@bnetza
youtube.com/BNetzA